

Aulia Putri Shofani 09.311.004, **Pengaruh Kualitas produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Otak-Otak Bandeng Bu Muzanah di Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, Juli, 2013

Abstrak

Topik yang paling banyak dibicarakan, diteliti dan ditulis saat ini oleh para ahli pemasaran adalah mengenai kepuasan pelanggan yang pada akhirnya membentuk loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Kualitas suatu produk dan merek yang sudah dikenal masyarakat akan dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Hal ini memungkinkan perusahaan memperkuat kesetiaan pelanggan dan dapat menarik konsumen lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada otak-otak bandeng Bu Muzanah di Gresik. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis path dengan bantuan SPSS versi 20.0. Pengambilan sampel sebanyak 100 responden dalam penelitian ini menggunakan metode *incidental sampling*. Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t diketahui bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dari hasil hitung sebesar $3,024 > t$ tabel $1,9847$, citra merek tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan dari hasil hitung sebesar $0,154 < 1,9847$, kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dari hasil hitung sebesar $2,903 > 1,9847$, citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dari hasil hitung sebesar $5,114 > 1,9847$, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dari hasil hitung sebesar $4,165 > 1,9847$.

Kata Kunci: kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan