

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan melakukan pengujian pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, citra merek dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Warung Apung Rahmawati di Gresik. Kemudian dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, juga data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 100 masyarakat Gresik yang pernah mengunjungi / mengkonsumsi produk Warung Apung Rahmawati dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis memperlihatkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, citra merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, nilai pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas dan pengujian uji f variabel kualitas produk, kualitas layanan, citra merek dan nilai pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan .

Kata kunci: kualitas produk, kualitas layanan, citra merek dan nilai pelanggan loyalitas pelanggan, Warung Apung Rahmawati.

ABSTRACTION

This study aimed to test the influence of product quality, service quality, brand image and customer value on customer loyalty point Warung Apung Rahmawati in Gresik. Then do a literature review and hypothesis formulation, as well as data obtained from questionnaires to the 100 people who have visited Gresik / consume products Warung Apung Rahmawati point nonprobability using sampling techniques. Tests carried out using multiple linear regression analysis. The results show that the quality of the product effect on customer loyalty, service quality effect on customer loyalty, brand image has no effect on customer loyalty, customer value effect on loyalty and testing f test variable product quality, service quality, brand image and customer value simultaneously affect customer loyalty.

Keywords: product quality, service quality, brand image and customer value customer loyalty, Warung Apung Rahmawati.