

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pelanggan Terasi “YN” PT. Selok Jaya Juwana di Kabupaten Kudus)**

Shohibul Humam
1420310221

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *brand image*, kualitas produk, kepuasan terhadap loyalitas pelanggan terasi “YN” PT. Selok Jaya Juwana yang ada di Kabupaten Kudus.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field research* dan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah konsumen terasi “YN” PT. Selok Jaya Juwana yang ada di Kabupaten Kudus. Dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang diperoleh dengan metode *purposive sampling* dimana penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Alat analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi berganda dengan bantuan program olah data SPSS.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh positif yang signifikan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini *brand image*, kualitas produk, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan terasi “YN” PT. Selok Jaya Juwana yang ada di Kabupaten Kudus. PT. Selok Jaya diharapkan dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas produk dan kepuasan kepada pelanggan serta citra dari terasi “YN” PT. Selok Jaya Juwana di Kabupaten Kudus sebagai perusahaan industri terasi yang telah bertahan sejak tahun 1983 sampai sekarang. Selain itu variasi harga juga harus dipertimbangkan. sehingga selain citra merek, harga dapat dijadikan pertimbangan konsumen sebelum melakukan keputusan pembelian.

Kata kunci : Brand Image, Kualitas Produk, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan