

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

ERWIN SURYANTO

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 211201001983@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRAK

Loyalitas konsumen didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang. Pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut. Banyak faktor dapat mempengaruhi loyalitas konsumen, seperti kualitas pelayanan, citra merek, kualitas produk, harga dan promosi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra merek, kualitas produk, harga dan promosi terhadap loyalitas konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang memiliki motor merek Suzuki di Kota Semarang. Sampel yang berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. 2) Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. 3) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. 4) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. 5) Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Loyalitas Konsumen

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, PRODUCT QUALITY, PRICE AND PROMOTION ON CUSTOMER LOYALTY

ERWIN SURYANTO

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201001983@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Customer loyalty is defined as people who buy, especially that buy regularly and repeatedly. Customer is someone who continually and repeatedly came to a similar place to satisfy his desire to have a product or get a service and pay for products or services. Many factors can affect customer loyalty, such as service quality, brand image, product quality, price and promotion. The purpose of this study is to analyze the impact of service quality, brand image, product quality, price and promotion on customer loyalty.

The population in this study is customer who has a Suzuki motorcycle brand in Semarang. Sample of 100 respondents. The method of collecting data using questionnaires and analysis techniques used are multiple regression. The results showed that: 1) Quality of service and significant positive effect on customer loyalty. 2) brand image and significant positive effect on customer loyalty. 3) The quality of the product and a significant positive effect on customer loyalty. 4) Price positive and significant impact on customer loyalty. 5) Promotion of positive and significant impact on customer loyalty.

Keyword : SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, QUALITY PRODUCT, PRICE, PROMOTION AND CUSTOMER LOYALTY