

ABSTRAK

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi S-1
Manajemen
2022**

**Anisa El fitriyani
120.2017.029**

**pengaruh kualitas produk, Harga, citra merek dan kepuasan pelangga
terhadap Loyalitas pelanggan mobil honda brio (studi kasus pada
pelanggan mobil honda)**

Uraian Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, *Harga, citra merek* dan Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada produk mobil honda brio. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dan instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 121 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda dengan Uji t dan Uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (2) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (3) citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (4) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *kualitas, Harga, citra merek dan kepuasan pelanggan*

ABSTRACT

faculty of Economics and Business
S-1 Study Program
Management
2022

Anisa El fitriyani
120.2017.029

pengaruh kualitas produk, Harga, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan mobil honda brio (studi kasus pada pelanggan mobil honda)

Abstract **Description**

This study aims to determine the effect of product quality, price, brand image and customer satisfaction on customer loyalty on Honda brio car products. Data collection techniques used are survey methods and research instruments using questionnaires. The number of samples used in this study were 121 respondents. The data analysis method used is multiple regression analysis with t test and F test. The results show that (1) product quality has a positive and significant effect on customer loyalty. (2) price has a positive and significant effect on customer loyalty. (3) brand image has a positive and significant effect on customer loyalty. (4) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: quality, price, brand image and customer satisfaction.