

ABSTRAK

Veronika Manurung, NIM. 7193210009. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Keputusan Pembelian terhadap Loyalitas Konsumen Minuman Cap Badak Pematang Siantar. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan 2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Keputusan Pembelian terhadap Loyalitas Konsumen Minuman Cap Badak Pematang Siantar. Populasi pada penelitian ini seluruh konsumen minuman cap badak pematang siantar khususnya pada Usaha Dagang Situmorang yang, jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 120 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur, teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan Reliabilitas Cronbach Alpha Kualitas Produk sebesar 0,800, Citra Merek sebesar 0,805, Keputusan Pembelian sebesar 0,814 dan Loyalitas Konsumen sebesar 0,808. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Produk terhadap Citra Merek, (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian, (3) Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian, (4) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap Loyalitas Konsumen, (5) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen dan (6) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Keputusan Pembelian terhadap Loyalitas Konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Keputusan Pembelian dan Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

Veronika Manurung, NIM. 7193210009. The Influence of Product Quality, Brand Image, and Purchase Decision on Consumer Loyalty of Cap Badak Pematang Siantar Beverage. Department of Management, Faculty of Economics, Medan State University 2023

This study aims to determine the effect of Product Quality, Brand Image and Purchasing Decisions on Consumer Loyalty in Cap Badak Pematang Siantar drink. The population in this study were all consumers of the Situmorang Situmorang Trade Business, the number of samples in this study were 120 people. The sampling technique used Purposive Sampling to collect data in this study using a questionnaire with Cronbach Alpha Reliability Product Quality of 0.800, Brand Image of 0.805, Purchase Decision of 0.814 and Consumer Loyalty of 0.808. The results showed that (1) There was an influence positive and significant relationship between Product Quality on Brand Image, (2) There was a positive and significant influence between Product Quality on Purchasing Decisions, (3) There was no positive and significant influence between Brand Image on Purchase Decision, (4) There was a significant influence positive and significant relationship between product quality and consumer loyalty, (5) There was a positive and significant influence between brand image and consumer loyalty, and (6) There was a positive and significant influence between purchasing decisions and consumer loyalty.

Keywords: Product Quality, Brand Image, Purchase Decision and Consumer Loyalty