

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE*, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN MASTER FRIED CHICKEN DAN BURGER BANDAR LAMPUNG TAHUN 2018

OLEH

NURHASANAH

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingkat penjualan yang fluktuatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk, *brand image*, kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen Master Fried Chicken dan Burger Bandar Lampung secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 135 konsumen dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 konsumen. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan Cara *Non Probability Sampling* dengan menggunakan Teknik *Accidental Sampling*. Setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden diukur berdasarkan skala *Semantik Differensial*.

Kata Kunci : Kualitas produk, *brand image*, kualitas pelayanan, loyalitas konsumen kepuasan konsumen

ABSTRACT

EFFECT OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE, AND QUALITY OF SERVICE TO CONSUMER LOYALTY THROUGH CONSUMER SATISFACTION MASTER FRIED CHICKEN AND BURGER BANDAR BANDAR LAMPUNG YEAR 2018

BY

NURHASANAH

This research is motivated by the fluctuating selling rate. The purpose of this research is to know how big influence of product quality, brand image, service quality to customer loyalty through customer satisfaction Master Fried Chicken and Burger Bandar Lampung partially or simultaneously. The method used in this research is descriptive verification with ex post facto approach and survey. The population in this study as many as 135 consumers with the sample used as many as 100 consumers. Determination of sample is done by using Non Probability Sampling method by using Accidental Sampling Technique. Each question posed to the respondent is measured on the Differential Semantic scale.

Keywords: Product quality, brand image, service quality, customer loyalty, customer satisfaction