

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ekuitas merek, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan. Objek penelitian ini adalah RM Tahu Sumedang Renyah.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik dari *probability sampling* yaitu *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 98 orang. Rancangan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi hirarkis.

Hasil perhitungan analisis regresi hirarkis menunjukkan bahwa ekuitas merek (X_1), kualitas produk (X_2) dan kepuasan pelanggan (Y) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Z) hal ini menunjukkan variasi atau perubahan pada variabel loyalitas pelanggan (Z) dapat dijelaskan oleh ekuitas merek (X_1), kualitas produk (X_2) dan kepuasan pelanggan (Y).

Kata kunci : Ekuitas Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, RM Tahu Sumedang Renyah

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of brand equity, product quality to customer satisfaction and its impact on customer loyalty. The object of this research is RM Tahu Sumedang Renyah.

The method used is descriptive method with quantitative approach, with data collection techniques done through interviews and questionnaires. Sampling technique using technique from probability sampling that is simple random sampling with total sample counted 98 people. The design of hypothesis testing using hierarchical regression analysis.

The result of hierarchical regression analysis shows that brand equity (X_1), product quality (X_2) and customer satisfaction (Y) have a significant influence on customer loyalty (Z) this shows variation or change in customer loyalty variable (Z) can be explained by brand equity (X_1), product quality (X_2) and customer satisfaction (Y).

Keywords : ***Brand Equity, Quality Product, Custome Satisfaction, Customer Loyalty, RM Tahu Sumedang Renyah***