

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Batik Dini Collection di Bukittinggi**”, disusun oleh Aini Safira Nim 3722056, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Batik Dini Collection di Bukittinggi, ini tergolong penelitian kuantitatif, pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Pengambilan sampel menggunakan model *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari responden melalui penyebaran kuesioner. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji koefisien korelasi, uji t, dan uji F.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Toko Batik Dini Collection di Bukittinggi menunjukkan bahwa, secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dilihat dari hasil signifikan sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 dan thitung 3,650 lebih besar dari ttabel 1,9977. Sehingga dapat disimpulkan H1 diterima dan H0 ditolak, yang berarti secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Batik Dini Collection di Bukittinggi, dan secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan thitung 4,340 lebih besar dari ttabel 1,9977 ($4,340 > 1,9977$), maka dapat disimpulkan parsial citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Batik Dini Collection di Bukittinggi.

Kemudian secara simultan variabel kualitas produk dan citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dilihat dari uji f yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersamaan) $0,000 < 0,05$ dan fhitung sebesar 78,521 lebih besar dari ftabel 3,140 ($78,521 > 3,140$). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Batik Dini Collection di Bukittinggi.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Loyalitas Pelanggan