

ABSTRAK

Mutia Rahmawati (1148020213): Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen pada Konsumen Clothing Line Rubylicious di Jl. Bengawan Kota Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk, citra merek dan loyalitas konsumen pada Rubylicious. Dalam hal kualitas produk, Rubylicious memiliki kualitas yang cukup baik. Meskipun kualitas produk Rubylicious dapat dikatakan cukup baik, tetapi pesaing sejenis memiliki kualitas produk yang lebih baik dibandingkan dengan Rubylicious. Selain dalam hal kualitas produk, citra perusahaan yang dimiliki oleh Rubylicious dikatakan baik karena meskipun Rubylicious baru berdiri dan baru membuka toko offline tetapi konsumen sudah menganggap Rubylicious memiliki citra merek yang lebih baik dibanding pesaing lainnya. Walaupun demikian, konsumen tetap loyal terhadap produk Rubylicious, hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya jumlah konsumen yang menjadi member Rubylicious. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif-verifikatif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu konsumen yang menjadi member Rubylicious. Sampel diperoleh dengan menggunakan teknik accidental sampling. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas produk terhadap loyalitas konsumen Rubylicious dan terdapat pengaruh positif antara citra merek terhadap loyalitas konsumen Rubylicious. Serta kualitas produk dan citra merek berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen Rubylicious.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek dan Loyalitas Konsumen