

# **HANDPHONE NOKIA PRODUCT QUALITY ANALYSIS OF CUSTOMER LOYALTY WITH BRAND IMAGE AS AN INTERVENING VARIABLE**

**By**

**WINDAYANI**

## ***Abstract***

*This study aims to determine and prove the significant influence product quality and brand image on customer loyalty. By using the method of path analysis. Samples taken from people who do use mobile phones nokia in south Jakarta area "because the object has been studied using nokia so it deserves to be investigated. By using SPSS 19. This study used a sample of 130 respondents, 30 and 100 research trials. The results showed that the quality of the products and brand image have a strong and positive relationship to customer loyalty. The results achieved in this study is expected to be a material consideration for the company's progress and useful for writers as well as those reading this paper.*

*Keywords: Product Quality, Brand Image and Customer Loyalty*

**ANALISIS KUALITAS PRODUK HANDPHONE NOKIA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN BRAND IMAGE SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**Oleh**

**WINDAYANI**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh signifikan kualitas produk dan brand image terhadap loyalitas pelanggan. Dengan menggunakan metode path analisis. Sampel yang dilakukan diambil dari orang yang menggunakan handphone nokia di wilayah Jakarta selatan” karena objek yang diteliti telah menggunakan handphone nokia sehingga patut untuk diteliti. Dengan menggunakan SPSS 19. Sampel yang digunakan penelitian ini sebanyak 130 responden, 30 uji coba dan 100 penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan brand image memiliki hubungan yang kuat dan positif terhadap loyalitas pelanggan. Hasil yang dicapai dalam penelitian ini diharapkan jadi bahan pertimbangan untuk kemajuan perusahaan dan bermanfaat bagi penulis maupun yang membaca penulisan ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Brand Image dan Loyalitas Pelanggan