

***INFLUENCE QUALITY OF SERVICE, PRODUCT QUALITY, AND BRAND
IMAGE TO CUSTOMER LOYALTY***

(STUDY ON ICHIBAN SUSHI MARGO CITY DEPOK)

Nur Hikmah

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality, product quality, and brand image of customer loyalty Ichiban Sushi Margo City Depok. The population used in this study is Ichiban Sushi Margo City Depok visitors. Size of the sample taken as many as 60 respondents. The technique of determining the sample using purposive sampling. Analysis technique used is Partial Least Square. The results of this study show that (1) quality of service is not significant to customer loyalty Ichiban Sushi Margo City Depok of 0.946. (2) product quality is not significant to customer loyalty of Ichiban Sushi Margo City Depok equal to 0,222. (3) brand image significantly influence customer loyalty Ichiban Sushi Margo City Depok by 0,012.

Keywords: Service Quality, Product Quality, and Brand Image

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI PADA ICHIBAN SUSHI MARGO CITY DEPOK)**

Nur Hikmah

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan Ichiban Sushi Margo City Depok, Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pengunjung Ichiban Sushi Margo City Depok. Ukuran sampel yang diambil sebanyak 60 responden. Teknik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik Analisa yang digunakan adalah *Partial Least Square*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan Ichiban Sushi Margo City Depok sebesar 0,946. (2) kualitas produk tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan Ichiban Sushi Margo City Depok sebesar 0,222. (3) citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Ichiban Sushi Margo City Depok sebesar 0,012.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Citra Merek