

## ABSTRAK

**Firman Bempah**, Nim. 261408032. Rockhouse Distro, 25 Juli 2012. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen di Rock House Distro Gorontalo. Pembimbing I: Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd Pembimbing II: Idris Yanto Niode, S.Pd, M.Si

Adapun tujuan utama penelitian ini yakni untuk menganalisis dan mendeskripsikan sejauh mana pengaruh antara kualitas produk terhadap loyalitas konsumen baik secara parsial maupun simultan. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen yang ada di lingkungan Rockhouse Distro yang berjumlah 1175 orang. Sampel penelitian yaitu berjumlah 92 orang. Pengambilan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling* dan analisis data penelitian menggunakan *Analisis Path*. Berdasarkan indikator penelitian yang mengambil teori oleh : Machfoedz (2007;84) menyatakan beberapa indikator Kualitas Produk, yakni *A performance, feature, Realibility, Durability, Conformance, Service Ability, Aesthetics, Perceived quality*. Kemudian untuk indikator loyalitas konsumen merujuk pada pendapat yang dikemukakan Fandi Tjiptono (2000;11) yakni : pengukuran sikap dan pengukuran perilaku. Masing – masing indicator dari variable dependen dan independent diatas dibuat suatu pernyataan dalam bentuk kuesioner yang nantinya akan dibagikan kepada responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Peningkatan keputusan pembelian konsumen melalui brand image pada Rockhouse Distro secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian ditunjukkan koefisien determinasi  $r^2 = 0.4555$  atau sebesar 45,55% dan sisanya 54,45% dipengaruhi oleh faktor lain. Bagi Rockhouse Distro yang memperhatikan Kualitas Produk dalam rangka meningkatkan Loyalitas Konsumen diharapkan terus melaksanakan strategi tersebut dengan memperbaiki beberapa kekurangan antara lain: peningkatan pelayanan, diskon harga, dll.

**Kata Kunci** : Kualitas produk, Loyalitas konsumen