

ABSTRAK

Nanda Rizqi Al Maghribi. 1950210097. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan ZM Hijab Di Jepara).

Peminat busana muslim di Indonesia saat ini sedang mengalami perkembangan. Saat ini produk hijab menjadi industri halal *fashion* yang sedang populer dan banyak digandrungi kalangan perempuan, khususnya di Kabupaten Jepara. Perkembangan pemakaiannya semakin menunjukkan eksistensi, dimana hijab dan busana muslim kini telah menjadi bagian dari gaya hidup. Salah satunya adalah ZM Hijab, merupakan *brand* hijab lokal yang membantu menawarkan inovasi terbaru dan konsep menarik dalam dunia fashion hijab dan busana muslim di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan yaitu untuk menguji dan melakukan analisis mengenai pengaruh dari Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga terhadap Loyalitas pelanggan dengan responden dari orang yang mengetahui dan pernah menggunakan produk dari ZM Hijab. Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah berupa *field research* dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun sampel pada penelitian ini yaitu berjumlah 100 responden, dengan yang teknik yang dipilih menggunakan teknik *non probability sampling* serta pengambilan sampel menggunakan pendekatan *purposive sampling* dan menyebarkan melalui kuesioner. Teknik yang digunakan untuk melakukan analisis yaitu dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat adanya pengaruh positif antara variabel kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan dibuktikan pada hasil uji menghasilkan jumlah $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,666 > 1,984$), adanya pengaruh positif antara variabel Citra Merek terhadap loyalitas pelanggan dengan dibuktikan pada hasil uji menghasilkan jumlah $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,340 > 1,984$), dan adanya pengaruh positif antara variabel harga terhadap loyalitas pelanggan dengan dibuktikan pada hasil uji menghasilkan jumlah $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,263 > 1,984$).

Kata Kunci: Citra Merek; Harga; Kualitas Produk; Loyalitas Pelanggan.