

ABSTRAK

Farhan Abdilah 1188020062 “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *BRAND SPORTWEAR* MUSLIM (Penelitian pada Pelanggan PT. Noore Sport Kota Bandung)”

Mayoritas penduduk Indonesia menganut agama Islam. Berdasarkan data Kementerian Dalam Negeri (KEMENDAGRI) sebanyak 86,9% jumlah penduduk Indonesia menganut agama Islam pada tahun 2021. Dari jumlah tersebut banyak diantaranya yang gemar berolahraga demi menjaga kesehatan tubuhnya. Namun bagi seorang Muslimah (wanita muslim) terdapat kendala ketika ingin melakukan aktivitas olahraga, dikhawatirkan tidak dapat menjaga auratnya. Jaman yang semakin canggih dan modern menyebabkan inovasi pada model hijab maka muncullah bermacam-macam *brand* hijab yang mampu menunjang aktivitas olahraga salah satunya Noore Sport. Noore Sport banyak direkomendasikan bagi wanita muslim yang sedang mencari hijab *sport*. Akan tetapi banyak direkomendasikan tidak menjanjikan loyalitas pelanggan. Bahkan untuk sebagian orang Noore Sport terasa asing. Peneliti melakukan survei awal untuk mengetahui seberapa besar *brand* Noore Sport terkenal di masyarakat, dan hasilnya dari 100 orang yang menyukai kegiatan olah raga dan mengetahui *brand* Noore Sport sebesar 68%. Angka tersebut cukup tinggi karena lebih dari 50%. Maka untuk meningkatkan loyalitas pelanggan ada dua hal yang akan menarik pelanggan untuk tetap setia pada produk tersebut ialah kualitas produk dan harga.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan, dan untuk mengetahui kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan.

Peneliti menggunakan teknik deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh pengikut media sosial *brand* Noore Sport di instagram yang memiliki 115.000 pengikut/followers. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif, uji regresi berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi.

Dari hasil pengolahan data didapatkan perolehan hasil persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = 2,747 + 0,126X_1 + 0,738X_2$. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Kualitas produk tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dibuktikan dengan hasil pengujian uji t dengan membandingkan nilai thitung dan ttabel yaitu $1,365 < 1,664$ dengan tingkat signifikansi $0,176 > 0,05$. Berikutnya harga memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan dibuktikan dengan hasil pengujian uji t dengan membandingkan nilai thitung dan ttabel yaitu $6,756 > 1,664$ dengan tingkat signifikansi $0,00 > 0,05$. Lalu pengujian terakhir yaitu pengaruh kualitas produk dan harga secara simultan memiliki pengaruh yang dibuktikan melalui pengujian uji f dengan cara membandingkan fhitung dan ftabel yaitu $80,570 > 3,08$ dengan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$.

Kata kunci: Kualitas produk, harga, dan loyalitas pelanggan.