

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada pelanggan produk Scarlett di Kota Semarang). Penelitian ini menggunakan kualitas produk, kualitas layanan dan citra merek sebagai variabel independen, loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 150 responden yang merupakan pelanggan produk Scarlett. Penelitian ini mengambil keseluruhan jumlah populasi yang ada untuk dijadikan sampel dengan memberikan kuesioner kepada setiap pelanggan produk Scarlett melalui google form. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian diolah menggunakan *software* AMOS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan pada kepuasan pelanggan, citra merek berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan*