

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan cetakan continuous form dengan menggunakan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediator (intervening) studi pada konsumen Jadi Jaya Group Semarang. Kualitas produk continuous form merupakan hal yang menjadi pertimbangan konsumen dalam melakukan pembelian pada Jadi Jaya Group. Strategi yang digunakan oleh Jadi Jaya Group untuk mempertahankan kepuasan pelanggan selalu konsisten menjaga kualitas produk cetakan yang membuat perusahaan berbeda dengan pesaing dan meningkatkan kemampuan menjual.

Non probability sampling dipakai untuk pengambilan sampel. Data dikumpulkan dari 200 responden yang dipilih menggunakan pertimbangan yaitu harus memiliki kriteria pernah melakukan pembelian continuous form sebanyak dua kali pada percetakan Jadi Jaya Group, Semarang. Metode analisis adalah *Uji Maximum Likelihood* dengan program AMOS versi 21.0.

Hasilnya menunjukkan bahwa *kualitas produk dan kualitas layanan* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian, *kualitas produk dan kepuasan pelanggan* berpengaruh positif terhadap *loyalitas pelanggan didalam membeli* continuous form pada Percetakan Jadi Jaya Group Semarang.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Kepercayaan Merek, Keputusan Pembelian