

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan citra merek, kepercayaan merek, dan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Vaseline hand and body lotion. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk sebagai variabel independen, citra merek, kepercayaan merek, dan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening, serta loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen.

Data untuk penelitian ini diperoleh dari 202 responden melalui survei kuesioner online. Sampel diambil dari pengguna yang berdomisili di Indonesia yang merupakan pengguna atau pernah menggunakan Vaseline hand and body lotion. Penelitian ini menggunakan teknik analisis Structural Equation Modelling (SEM) dengan AMOS 26.0 sebagai instrumen analisis.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek, kepercayaan merek, dan kepuasan pelanggan serta kepercayaan merek dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan citra merek berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepercayaan merek dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas produk, citra merek, kepercayaan merek, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan