

ABSTRAK

Saat ini banyak perusahaan berkompetisi untuk menguasai pangsa pasar yang ada, dengan cara mempertahankan dan meningkatkan kualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, citra merek, hubungan pelanggan terhadap loyalitas konsumen pengguna yamaha vixion new advance, melalui kepuasan konsumen dan kepercayaan sebagai variabel intervening.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* dan pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan data sebanyak 134 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. dengan metode analisis adalah uji *maximum likelihood* yang menggunakan program Amos versi 22.0.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk, citra merek, hubungan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

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