ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan Citra Merek terhadap loyalitas pelanggan produk Apple iPhone melalui kepuasan konsumen pada pengguna Apple iPhone di Jurusan Manajemen, Universitas Diponegoro Semarang. Kualitas produk, kualitas pelayanan serta Citra Merek merupakan suatu alasan tersendiri bagi konsumen untuk memilih serta membeli kembali suatu produk *smartphone* yang merupakan salah satu kebutuhan konsumen di era digital kini.

Non probability sampling dipakai untuk pengambilan sampel. Data dikumpulkan dari 100 responden pengguna produk Apple iPhone dan bertempat di Jurusan Manajemen, Universitas Diponegoro Semarang. Pertanyaan diberikan dengan menggunakan kuesioner dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan tertututp dan terbuka. Jawaban responden kemudian dianalisis dengan regresi linier berganda mwnggunakan SPSS versi 21.0.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, disimpulkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan Citra Merek mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian, kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Apple iPhone di Jurusan Manajemen, Universitas Diponegoro Semarang.

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