

ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh mutu produk terhadap kepuasan pelanggan dan citra produk dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan.

Sampel penelitian ini adalah pelanggan Kartu Matrix di kota Semarang, sejumlah 100 responden. *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak AMOS, digunakan untuk menganalisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa mutu produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan citra produk dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa mutu produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai regresi sebesar 0,47; mutu produk berpengaruh signifikan terhadap citra produk dengan nilai regresi sebesar 0,45; kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai regresi sebesar 0,34; citra produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai regresi sebesar 0,52.

Kata Kunci: Mutu Produk, Kepuasan Pelanggan, Citra Produk, dan Loyalitas Pelanggan