

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen, satu variabel dependen, dan satu variabel mediasi. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Produk, Citra Merek dan Kualitas Layanan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Loyalitas Konsumen. Variabel mediasi dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Starbucks Coffee di Semarang. Sampel menggunakan *Probability Sampling* yaitu *Simple Random Sampling* yang berjumlah 140 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data penelitian menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modelling*) yang dioperasikan melalui program AMOS 24.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Citra Merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Kualitas Produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.

Kata kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Kualitas Layanan, Loyalitas Konsumen, Kepuasan Konsumen.