

### ***Abstract***

*The need for furniture and household appliances is indeed very important for everyone. Furniture is household furniture used by many people, furniture and household appliances chosen by many people are Jepara furniture made of selected wood. The company strives to meet expectations and desires so that consumers can feel a sense of loyalty from Jepara furniture products. This study aims to examine the effect of product quality, design, brand image, customer satisfaction and loyalty of Jepara furniture consumers. The population of this study were 100 respondents. Taking technique by taking purposive sampling technique. The data analysis method used is multiple regression analysis.*

*Data analysis using SPSS and based on research results, obtained a regression equation:  $Y1 = 0.328X1 + 0.272X2 + 0.290X3$  and  $Y2 = 0.223X1 + 0.204X2 + 0.215X3 + 0.315Y1$  shows that all coefficients have a positive value. This states that the higher product quality, design and brand image, the more satisfaction and loyalty of consumers will be. From the results of the path test, the results show that consumer satisfaction cannot mediate from the variables of product quality, design and brand image on consumer loyalty.*

*Keywords : Product Quality, Design, Brand Image, Satisfaction and Loyalty*

## Abstrak

Kebutuhan akan perabotan dan peralatan rumah tangga saat ini memang sangat penting bagi semua orang. Mebel merupakan perabotan rumah tangga yang digunakan oleh sebagian banyak orang, perabotan dan peralatan rumah tangga yang dipilih banyak orang adalah mebel Jepara yang terbuat dari kayu pilihan. Perusahaan berusaha memenuhi harapan dan keinginan agar rasa loyalitas konsumen dapat tercipta dari produk mebel Jepara. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas produk, desain, citra merek, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen mebel Jepara. Populasi dari penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan dengan pengambilan teknik *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Analisis data dengan menggunakan SPSS dan berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi :  $Y_1 = 0,328X_1 + 0,272X_2 + 0,290X_3$  dan  $Y_2 = 0,223X_1 + 0,204X_2 + 0,215X_3 + 0,315Y_1$  menunjukkan bahwa semua koefisien memiliki nilai positif. Hal ini menyatakan semakin tinggi kualitas produk, desain dan citra merek maka akan semakin meningkat kepuasan dan loyalitas konsumen. Dari hasil uji jalur didapatkan hasil bahwa kepuasan konsumen tidak dapat memediasi dari variabel kualitas produk, desain dan citra merek terhadap loyalitas konsumen.

*Kata kunci : Kualitas Produk, Desain, Citra Merek, Kepuasan dan Loyalitas*