

ABSTRACT

Consumer satisfaction is an important thing that must be achieved in a business. This is because if consumers are not satisfied with the services provided, it will have an impact in the absence of customer loyalty so that it can reduce the value of the company that provides the product or service. Some values that can increase customer satisfaction and have an impact on customer loyalty include brand image, product quality and service quality. This research was conducted by surveying the Modern Vespa community in the city of Semarang. The results of the study are the three variables that influence consumer satisfaction Modern Vespa in Semarang and customer satisfaction can be an intermediate variable that connects each variable with consumer loyalty.

Keywords: *customer satisfaction, customer loyalty, brand image, product quality, service quality, Modern Vespa.*

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan hal penting yang harus dicapai dalam suatu bisnis. Hal ini dikarenakan jika konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, akan berdampak dengan tidak adanya loyalitas pelanggan sehingga dapat menurunkan nilai – nilai dari perusahaan yang menyediakan produk atau layanan tersebut. Beberapa nilai yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan berdampak terhadap loyalitas pelanggan diantaranya, *brand image*, kualitas produk dan kualitas layanan. Penelitian ini dilakukan dengan survei pada komunitas Modern Vespa di Kota Semarang. Hasil dari penelitian adalah ketiga variabel mempengaruhi kepuasan konsumen Modern Vespa di Semarang dan kepuasan konsumen dapat menjadi variabel perantara yang menghubungkan masing – masing variabel dengan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kepuasan konsumen, loyalitas pelanggan, *brand image*, kualitas produk, kualitas layanan, Modern Vespa