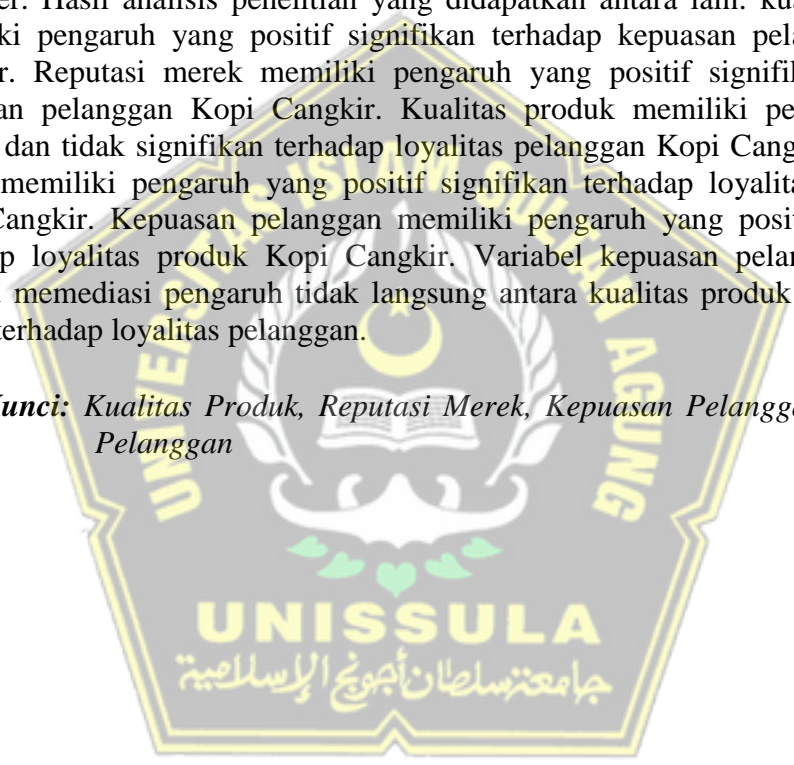


ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan reputasi merek terhadap kepuasan pelanggan serta pengaruh kualitas produk, reputasi merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kepuasan pelanggan dalam studi ini juga diujikan untuk mengetahui apakah mampu memediasi pengaruh tidak langsung kualitas produk dan reputasi merek terhadap loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan Kopi Cangkir dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diperoleh melalui metode *purposive sampling* dan dikalkulasi menggunakan rumus Slovin. Data yang dianalisis pada studi ini mencakup data primer dan data sekunder. Hasil analisis penelitian yang didapatkan antara lain: kualitas produk memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Cangkir. Reputasi merek memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Cangkir. Kualitas produk memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kopi Cangkir. Reputasi merek memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kopi Cangkir. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap loyalitas produk Kopi Cangkir. Variabel kepuasan pelanggan belum mampu memediasi pengaruh tidak langsung antara kualitas produk dan reputasi merek terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Reputasi Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan*



ABSTRACT

This study is intended to determine how the influence of product quality and brand reputation on customer satisfaction and the effect of product quality, brand reputation and customer satisfaction on customer loyalty. The customer satisfaction variable in this study was also tested to determine whether it was able to mediate the indirect effect of product quality and brand reputation on customer loyalty. The population in this study were all customers of Kopi Cangkir with a total sample of 100 respondents obtained through purposive sampling method and calculated using the Slovin formula. The data analyzed in this study include primary data and secondary data. The results of the research analysis obtained include: product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Brand reputation has a positive and significant influence on customer satisfaction of Kopi Cangkir. Product quality has a negative and insignificant effect on customer loyalty Kopi Cangkir. Brand reputation has a positive and significant influence on customer loyalty of Kopi Cangkir. Customer satisfaction has a positive and significant effect on product loyalty. Customer satisfaction variables have not been able to mediate the indirect effect between product quality and brand reputation on customer loyalty.

Keywords: *Product Quality, Brand Reputation, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

