

## ABSTRAK

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi Manajemen

2025

**Taufik Nur Hidayah**

**1202021113**

**Pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi serta tinjauan menurut sudut pandang islam (studi kasus pelanggan mie instan sarimi jakarta utara)**

**91 halaman + ii halaman + 18 tabel + 7 gambar + 3 lampiran**

### Uraian Abstrak

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi serta tinjauan menurut sudut pandang islam (studi kasus pelanggan mie instan sarimi jakarta utara). Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 170 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Purposive Sampling* melalui penyebaran kuesioner. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, evaluasi model pengukuran (*outer model*), evaluasi model structural (*inner model*), dan uji hipotesis. Menggunakan pendekatan PLS-SEM dengan menggunakan software SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, Citra Merek tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan memediasi secara penuh pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan memediasi secara penuh pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan. Menjaga Kualitas Produk, membangun Citra Merek, memperkuat Loyalitas Pelanggan, membuat Kepuasan Pelanggan yang tepat sudah sesuai dengan perspektif islam.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas pelanggan.