

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
LAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS  
MELALUI KEPUASAN**

**(Studi Kasus UMKM Batik Betawi Terogong Jakarta)**

**Oleh Kasturi Diana**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk, kualitas layanan, citra merek, dengan kepuasan sebagai variabel antara terhadap loyalitas. Masalah penelitian adalah besarnya jumlah impor batik di Indonesia. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 pengguna dan pelanggan produk Batik Betawi Terogong di Cilandak Barat, Jakarta Selatan. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas dan juga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Citra merek memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas, tetapi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan dan kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas. Oleh karena itu diharapkan Batik Betawi Terogong dapat meningkatkan kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek serta menjaga kepuasan agar tercipta loyalitas kepada pelanggan.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas layanan, citra merek, kepuasan, loyalitas

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY,  
SERVICE QUALITY, AND BRAND IMAGE ON LOYALTY  
THROUGH SATISFACTION***

***(Study Case On Small Micro Enterprises Batik Betawi Terogong  
Jakarta)***

***By Kasturi Diana***

***ABSTRACT***

*This research aims to know product quality, service quality, brand image, with satisfaction as intervening variabel toward loyalty. The problem of research is the large amount of batik imports in Indonesia. The sample in this study amounted to 50 users and customers Batik Betawi Terogong products in West Cilandak, South Jakarta. Sampling is done by using Purposive Sampling. This research uses PLS (Partial Least Square). The results of this study showed that product quality variables have significant influence on loyalty but have no significant influence on loyalty through satisfaction. Service quality have no significant influence on loyalty and also have no significant influence on loyalty through satisfaction. Brand image have significant influence on loyalty, but have no significant influence on loyalty through satisfaction and satisfaction have significant influence on loyalty. Therefore it is expected Batik Betawi Terogong can improve product quality, service quality, and brand image and maintain the satisfaction to be created loyalty to customers.*

*Keywords: product quality, service quality, brand image, satisfaction, loyalty*