

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KOPI JANJI JIWA**

**Oleh Diah Ayu Sekar Arum**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan pengaruh kualitas produk, citra merek, dan harga terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa di wilayah Jakarta Selatan. Populasi yang menjadi fokus penelitian ini adalah konsumen yang memiliki pengalaman dan ketertarikan untuk membeli produk Kopi Janji Jiwa, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang berusia 17 tahun ke atas dan beraktivitas di Jakarta Selatan, menggunakan metode purposive sampling. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dan memanfaatkan software SmartPLS 4.0 untuk pengolahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (2) Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, serta (3) Harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Janji Jiwa.

Kata kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Harga, dan Loyalitas Pelanggan

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE, AND PRICE  
ON CUSTOMER LOYALTY FOR KOPI JANJI JIWA***

**By Diah Ayu Sekar Arum**

***Abstract***

*This study aims to determine, analyze, and prove the effect of product quality, brand image, and price on customer loyalty for Kopi Janji Jiwa in the South Jakarta area. The population that is the focus of this research is consumers who have experience and interest in buying Kopi Janji Jiwa products, with a sample size of 100 respondents aged 17 years and over and active in South Jakarta, using purposive sampling method. This research applies a quantitative approach and utilizes SmartPLS 4.0 software for data processing. The results showed that: (1) Product Quality has a significant effect on Customer Loyalty, (2) Brand Image has a significant effect on Customer Loyalty, and (3) Price has a significant effect on Jiwa Promise Coffee Customer Loyalty.*

*Keywords: Product Quality, Brand Image, Price, and Customer Loyalty*