

The influence of product quality, brand image, and brand trust on customer loyalty toward MS Glow skincare products

By Raditya Rachman

Abstract

The study entitled “The Influence of Product Quality, Brand Image, and Brand Trust on Customer Loyalty toward MS Glow Skincare Products” aims to examine whether product quality, brand image, and brand trust have an effect on customer loyalty toward MS Glow. This study uses individuals residing in DKI Jakarta who have previously used MS Glow products as the research sample. Hypothesis testing in this study was conducted using the PLS-SEM approach with SmartPLS 4 as the analytical tool. The results indicate that (1) product quality has a significant effect on customer loyalty, (2) brand image has a significant effect on customer loyalty, and (3) brand trust does not have a significant effect on customer loyalty.

Keywords: *product quality, brand image, brand trust, customer loyalty.*

**Pengaruh kualitas produk, citra merek, dan kepercayaan merek terhadap
loyalitas pelanggan produk skincare MS Glow**

Oleh Raditya Rachman

Abstrak

Penelitian yang berjudul Pengaruh kualitas produk, citra merek, dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan produk skincare MS Glow, bertujuan untuk melihat apakah ada pengaruh kualitas produk, citra merek, dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan pada MS Glow. Penelitian ini menggunakan Masyarakat yang berdomisili di DKI Jakarta dan pernah menggunakan produk MS Glow sebagai sampel. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan PLS-SEM dengan menggunakan alat analisis SmartPLS 4. Hasil dari pengujian tersebut menunjukkan bahwa (1) kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, (2) citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan (3) kepercayaan merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kualitas produk, citra merek, kepercayaan merek, loyalitas pelanggan.