ABSTRAK

Persaingan di dunia industri semakin ketat seperti halnya di bidang pemasaran produk makanan dan minuman. Salah satu produk minuman yang sering dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia adalah produk AQUA. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan konsumen produk AQUA. Besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 97 sampel kepada pelanggan yang pernah mengkonsumsi produk AQUA di seluruh wilayah Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling* dengan bantuan *software SPSS 26*. Hasil penelitian membuktikan bahwa 1) citra merek memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan 2) kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan 3) kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan 4) citra merek tidak memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan 5) kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan 6) kepuasan konsumen memediasi pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan 7) kepuasan konsumen memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci**: Citra merek, Kualitas produk, Kepuasan konsumen, Loyalitas pelanggan.

***ABSTRACT***

*Competition in the industrial world is getting tougher as is the case in the field of marketing food and beverage products. One of the beverage products that is often consumed by the Indonesian people is AQUA products. This study aims to analyze the effect of brand image and product quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction for AQUA products. The sample size used in this study was*

*97 samples to customers who have consumed AQUA products throughout Indonesia. The results of the study prove that 1) brand image has a positive influence on customer satisfaction 2) product quality has a positive influence on customer satisfaction 3) customer satisfaction has a positive influence on customer loyalty 4) brand image does not have a positive influence on customer loyalty 5) product quality has a positive influence on customer loyalty 6) customer satisfaction mediates the effect of brand image on customer loyalty 7) customer satisfaction mediates the effect of product quality on customer loyalty. mediates the effect of product quality on customer loyalty.*

***Keywords****: Brand image, product quality, customer satisfaction, customer loyalty.*