

**ABSTRAK****PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN  
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PRODUK KOPI  
GOOD DAY**

(Studi pada mahasiswa Universitas Sanata Dharma Kampus 1)

Athania Ofelita Tarigan  
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta 2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah: 1) pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi, 2) pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi, 3) pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Sanata Dharma kampus 1 angkatan 2017-2021 yang pernah membeli dan mengonsumsi Kopi Good Day yang bubuk atau saset minimal 1 kali dalam 6 bulan terakhir. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*, data yang diperoleh dengan membagikan kuesioner secara *online* melalui *google form* kepada 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dengan dimediasi penuh oleh kepuasan konsumen, 2) harga berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dengan dimediasi sebagian oleh kepuasan konsumen, 3) citra merek tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dengan dimediasi oleh kepuasan konsumen.

**Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Citra Merek, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen.**

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE, AND BRAND  
IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION  
AS A MEDIATING VARIABLE**

A Study on Students at Campus 1 of Sanata Dharma University  
Who Consume Good Day Coffee Products

Athania Ofelit Tarigan  
Sanata Dharma University Yogyakarta 2021

This study aims to determine whether: 1) product quality influences consumer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable, 2) price influences consumer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable, 3) brand image influences consumer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable. The population in this study were active students of 2017-2021 class at Campus 1 of Sanata Dharma University who had bought and consumed Good Day Coffee products at least once in the last 6 months. The sampling technique used was non-probability sampling. Data were obtained by distributing an online questionnaire via google form to 100 respondents. The data analysis technique in this research was Partial Least Square (PLS). The results of this study showed that: 1) product quality has a positive influences on consumer loyalty mediated fully by customer satisfaction, 2) price has a positive influences on consumer loyalty mediated partly by customer satisfaction, 3) brand image has no positive influences on consumer loyalty mediated by consumer satisfaction.

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