

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, desain produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada Mega Perabot. Metode yang digunakan adalah *Structur Equation Modeling* (SEM) dengan *Partial Least Square* (PLS) 3.3. Dengan mengedarkan kuesioner sebanyak 100 responden.

Hasil analisis data menyimpulkan, terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan desain produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dan untuk saran diharapkan Mega Perabot meningkatkan desain produk dan harga guna untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine how much influence product quality, service quality, product design and price have on customer loyalty at Mega Furniture. The method used is Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Square (PLS) 3.3. By distributing questionnaires to 100 respondents.*

*The results of the data analysis concluded, there is a positive and significant effect of product quality on customer loyalty, there is a positive and significant influence of service quality on customer loyalty. While product design has no effect on customer loyalty, price has no effect on customer loyalty. And for suggestions, it is hoped that Mega Furniture will improve product design and prices in order to increase customer loyalty.*

***Keywords: Product Quality, Service Quality, Product Design, Price, Customer Loyalty***