**ABSTRAK**

Siti Nurhajar Teapon, 2021. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membentuk Loyalitas Penguna Smartphone Samsung Di Kota Ternate. Didalam penyusunan skripsi ini penulis di bawah dosen pembimbing Dr. Abdul Rahman Janang. ST.,SE.,M.M selaku pembimbing l dan Ibnu Sina Hi Yusuf, SE., M.Si selaku pembimbing ll. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membentuk Loyalitas Penguna Smartphone Samsung Di Kota Ternate. Data penelitian ini diperoleh dari koesioner, terkait sesuai tujuan penelitian. Teknis analisisnya menggunakan Regresi Linear Berganda dengan uji hipotesis, yaitu uji T dan uji F. Jumlah sampel sebanyak 116 orang dengan menggunakan Metode Simple Random Sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Citarasa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, citarasa dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan konsumen memediasi pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan konsumen memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan penguna smartphone samsung di Kota Ternate.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan