

ABSTRAK

Kebutuhan manusia akan air minum merupakan hal mendasar yang memerlukan pemeliharaan kualitas agar tidak menimbulkan risiko bagi kesehatan. Salah satu alternatif pemenuhan kebutuhan ini adalah melalui air isi ulang, seperti yang disediakan oleh Ana Jetkul. Sebagai sebuah bisnis yang telah menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam dekade terakhir, Ana Jetkul perlu memiliki keunggulan untuk tetap bersaing. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dampak kualitas produk, harga, dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan dan kesetiaan konsumen. Metode *structural equation modelling* (SEM) digunakan untuk menguji korelasi antar variabel. Sampel diambil dengan metode *purposive* atau *judgment sampling*, melibatkan 231 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada konsumen Ana Jetkul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Namun untuk variabel kualitas produk, harga dan kepuasan konsumen tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di Ana Jetkul.

Kata kunci: Kualitas produk, harga, kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas konsumen.