

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan, serta paling dominan terhadap Loyalitas Pelanggan rokok Sampoerna *Mild* di Kota Lhokseumawe. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer melalui kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen (khususnya Kota Lhokseumawe) yang melakukan pembelian pada produk rokok Sampoerna *Mild*. Jumlah sampel sebanyak 96 responden. Pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis adalah menggunakan metode *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan model analisis regresi linier berganda. Hasil Penelitian menemukan bahwa Kualitas Produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan rokok Sampoerna *Mild* di Kota Lhokseumawe. Koefisien korelasi menunjukkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen mempunyai hubungan yang positif.

**Kata Kunci:** kualitas produk, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan