

ABSTRAK

RANI KURNIA HIDAYATI, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus pada produk kosmetik *Make Over* di Lippo Mall Puri, Jakarta Barat). (dibimbing oleh Ari Anggarani W.P.T).

Terdapat beberapa pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*. Kualitas Produk yang baik adalah produk yang memiliki bahan kandungan yang aman karena dengan kualitas produk yang baik, pelanggan akan puas kemudian loyal pada produk tersebut. Selain itu, harga yang sesuai dengan kualitas produk juga sangat mempengaruhi kepuasan yang menjadikan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* pada produk kosmetik *Make Over*.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur dengan menggunakan kriteria, jumlah sampel ditetapkan 150 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk kosmetik *Make Over*. Kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas produk dan harga berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada produk kosmetik *Make Over*.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

RANI KURNIA HIDAYATI, Analysis of the influence of Product Quality and Price on Customer Loyalty through Customer Satisfaction As Intervening Variable (Case Study on Make Over cosmetic product at Lippo Mall Puri, West Jakarta). (Supervisor by Ari Anggarani W.P.T).

There is some influence product quality and price to customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable. Good product quality is a product that has a safe ingredient content because with the good product quality customers will be satisfied and then loyal to the product. In addition, the price in accordance with product quality also greatly affect the satisfaction that makes the customer loyalty. This study aims to determine the effect of product quality and price to customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable in Make Over cosmetic product.

The method of analysis used is path analysis using criteria, the sample of the set 150 respondents. The results showed that product quality and price influence to customer satisfaction Make Over cosmetic product. Product quality and price influence customer loyalty. The quality of the product and the price have an indirect effect on customer loyalty through customer satisfaction on Make Over cosmetic products.

Keywords: *Product Quality, Price, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*