

## ABSTRAK

Tiara, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel *Intervening* pada Susu Cair Indomilk di wilayah Daan Mogot, Jakarta Barat. (dibimbing oleh R.A Nurlinda).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan pelanggan sebagai variabel *Intervening* pada Susu Cair Indomilk di wilayah Daan Mogot, Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan Analisis Jalur. Sampel yang digunakan 150 responden, berdasarkan *Purposive Sampling*. Responden penelitian ini pelanggan Susu Cair Indomilk di wilayah Daan Mogot, Jakarta Barat. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas, dan Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas, Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan

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

**ABSTRACT**

***Tiara, The Influence of Quality Product and Price on Indomilk Liquid Milk Loyalty through Customer Satisfaction as Intervening Variable on in Daan Mogot, West Jakarta. (Supervised by R.A Nurlinda)***

*This study aims to determine the Influence of Product Quality and Price to Loyalty Through Customer Satisfaction as Intervening variable at Indomilk Liquid Milk in Daan Mogot, West Jakarta area. This study uses Path Analysis. The sample used 150 respondents, based on Purposive Sampling. The respondents of this research are Indomilk Liquid Milk customers in Daan Mogot West Jakarta. The result of the research shows that Product Quality has positive and significant effect to Customer Satisfaction, Price has positive and significant impact to Customer Satisfaction, Product Quality has positive and significant effect on Loyalty, Price has positive and significant effect on Loyalty, and Customer Satisfaction has positive and significant influence to Loyalty, Product Quality has positive and significant impact on Loyalty through Customer Satisfaction and Price has positive and significant impact on Loyalty through Customer Satisfaction.*

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