

ABSTRAK

Mega Lestari. Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* Studi Kasus pada Pelanggan Kartu XL Prabayar Di Wilayah Cengkareng, Jakarta Barat. (Dibimbing oleh R.A Nurlinda).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Kartu XL Prabayar. Metode penelitian yang digunakan pada pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 160 responden. Responden penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan dan melakukan pembelian pulsa dan paket internet XL Prabayar di wilayah Cengkareng, Jakarta Barat. Metode penelitian ini menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selanjutnya Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Promosi, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan