

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Produk, Iklan Melalui Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Konsumen Sepatu Tomkins Di Supermall Lippo Karawaci Tangerang) (dibimbingoleh : Ari Anggarani)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Iklan Melalui Kepuasan Konsumen terhadap loyalitas konsumen, untuk mengetahui loyalitas konsumen terhadap reputasi perusahaan, dan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Iklan Melalui Kepuasan Konsumen terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh reputasi perusahaan.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis*. Responden yang diteliti sebanyak 150 responden yang merupakan seluruh konsumen yang datang, membeli dan menggunakan produk sepatu Tomkins.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh Kualitas Produk, Iklan terhadap reputasi perusahaan, tidak terdapat pengaruh reputasi perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen melalui loyalitas konsumen, dan tidak terdapat pengaruh terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh reputasi perusahaan. Tetapi pengaruh langsung lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Produk, Iklan sangat mempengaruhi Kepuasan Konsumen terhadap loyalitas konsumen pada penelitian ini.

Hal ini disebabkan Karena PT.Primarindo Asia *Infrastructure*, Tbk telah diketahui dan dikenal masyarakat sebagai produk Sepatu yang baik dan nyaman digunakan oleh masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Iklan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen