

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Khadizahhijab

Nama : Indah Permata Sari

Program Studi : S-1 Manajemen

Penelitian ini memiliki tujuan untuk dapat mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Produk, Harga, terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Khadizahhijab. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan khadizahhijab yang jumlahnya tidak di ketahui secara pasti. Sedangkan sampel penelitian ini adalah 180 responden dengan metode hair. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Path Analys. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, harga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Title : *Effect of Product Quality, and Price on Customer Loyalty through Khadizahhijab Customer Satisfaction*

Name : *Indah Permata Sari*

Study program: *S-1 Management*

This study aims to find out how the Effect of Product Quality, Price, and Customer Loyalty through Khadizahhijab Customer Satisfaction. The population in this study are all khadizahhijab customers whose numbers are not known with certainty. While the study sample was 180 respondents with the hair method. The data analysis method used in this study is Path Analys. The results of this study indicate that the product quality variable has no significant effect on customer satisfaction, price has a significant effect on customer satisfaction, product quality has no significant effect on customer loyalty, price does not have a significant effect on customer loyalty. And customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

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

