

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Domino's Pizza Citra Raya Tangerang (Dibimbing oleh Sugiyanto)

Nama : Febriyati Nur Hasanah

Program Studi : S1 Manajemen.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Domino's Pizza Citra Raya Tangerang. Penelitian ini dilakukan kepada generasi milenial di wilayah Tangerang dengan jumlah responden 100 dengan batasan usia minimal 17 tahun dan minimal telah melakukan pembelian produk 2 kali dalam 6 bulan. Responden penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala *interval 4* poin untuk mengukur 40 indikator, yang terdiri dari 4 indikator pernyataan Harga, 6 pernyataan indikator Citra Merek, 12 Pernyataan Indikator Kualitas Produk, 10 pernyataan indikator kepuasan pelanggan, 8 pernyataan indikator loyalitas pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Deskriptif, uji validitas uji reliabilitas, penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, uji f dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Harga, citra merek, kualitas produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas. Secara parsial harga berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, citra merek berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh Langsung harga, citra merek, dan kualitas produk lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung sehingga kepuasan pelanggan dapat menjadi variabel intervening.

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