

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Shampo Sunsilk Hijab Recharge (Dibimbing oleh Sugiyanto)

Nama : Ester Erina Talakua

Program Studi : S1 Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan Shampo Sunsilk Hijab Recharge. Pengaruh langsung citra merek, kualitas produk, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh citra merek, kualitas produk, dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling* dan penentuan jumlah sampel menggunakan *quota sampling* kepada 195 responden dengan batasan usia 17 tahun dan telah menggunakan produk minimal 2 kali dalam seminggu. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada responden sebanyak 39 butir, yang terdiri dari 8 butir pernyataan citra merek, 13 butir pernyataan kualitas produk, 6 butir pernyataan harga, 6 butir pernyataan kepuasan pelanggan, dan 6 butir pernyataan loyalitas pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis jalur. Hasil penelitian berdasarkan analisis jalur menunjukkan bahwa citra merek, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh karena tidak signifikan. Citra merek, kualitas produk, harga, dan kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh langsung citra merek, kualitas produk, dan harga lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung sehingga kepuasan pelanggan dinyatakan sebagai variabel intervening semu dimana terdapat pengaruh namun tidak terlalu terlihat.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelangga, Loyalitas Pelanggan