

## **ABSTRAK**

“Analisis pengaruh atribut produk terhadap loyalitas pelanggan lipstik Sariayu Martha Tilaar melalui kepuasan” (dibimbing oleh Eka Bertuah)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh: atribut produk terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, serta atribut produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai mediator

Populasi dari penelitian ini adalah semua wanita yang membeli dan menggunakan produk lipstik Sariayu Martha Tilaar di Kota Tangerang. Ukuran sampel adalah 110 responden dengan menggunakan metode Quota Sampling dan dengan teknik pengambilan sampel Purposive Sampling. Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah analisis jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, dan atribut produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan.

Kata Kunci: atribut produk, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

## ABSTRACT

*“Analysis of the Influence of Product Attributes toward Customer Loyalty Sariayu Martha Tilaar Lipstick through Satisfaction” (advised by Eka Bertuah)*

*The study aims to know influences of : product attributes to customer satisfaction, customer satisfaction to customer loyalty, and product attributes to customer loyalty with customer satisfaction as a mediator.*

*The Population of the study is all women who buy and use Sariayu Martha Tilaar lipstick in Tangerang City. The sample size is 110 respondents use quota sampling method with purposive sampling technique. The analysis used to examine the hypothesis of the study is Path Analysis.*

*The result of the study show that the product attributes positive influence toward customer satisfaction, customer satisfaction positive influence toward customer loyalty, and product attributes positive influence toward customer loyalty with customer satisfaction as a mediator.*

*Keywords: product attributes, customer satisfaction, customer loyalty*