

ABSTRAKSI

HAYATUN NUFUS, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Pasta Gigi Pepsodent di Wilayah Cengkareng Timur (dibimbing oleh Sugiyanto).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pasta gigi Pepsodent. Dalam penelitian ini variabel independen terdiri dari kualitas produk dan harga sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pelanggan dan variabel intervening adalah kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan pada pengambilan sampel adalah metode *non probability sampling* dengan jumlah sampel yang diperlukan 130 responden yang berasal dari penyebaran 26 pernyataan kuesioner. Responden penelitian ini adalah konsumen yang membeli dan menggunakan pasta gigi Pepsodent. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan harga dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada pasta gigi Pepsodent.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan pelanggan dan Loyalitas Pelanggan