

## ABSTRAK

Eka Widyani. 2022. Pengaruh Produk, Harga Dan Distribusi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pengguna Handphone Merek Vivo Pada Mahasiswa Feb Universitas Muhammadiyah Metro. Skripsi. Program Studi Manajemen. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) H. Suwanto, S.E., M.M. Pembimbing (II) Nani Septiana, S.E., M.M.

Pelanggan akan loyal terhadap produk perusahaan jika produk yang dimiliki memiliki kualitas yang bagus, harga yang terjangkau dan pendistribusian yang lancar. Sebelum pelanggan loyal, biasanya pelanggan akan merasa puas terhadap produk perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh produk, harga, dan distribusi terhadap loyalitas pelanggan baik secara langsung atau tidak langsung melalui kepuasan pelanggan.

Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Objek dalam penelitian yaitu produk, harga, distribusi, loyalitas, dan kepuasan pelanggan pada pengguna Handpone merek Vivo. Adapun populasi dalam penelitian adalah mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah Metro. Sampel dalam penelitian diambil dengan menggunakan teknik random sampling dengan jumlah sampling ditentukan dengan metode slovin. Jumlah sampel yang dihasilkan adalah 91 responden. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuisioner. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, harga berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan, distribusi berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Produk, harga, dan distribusi berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan, yaitu melalui kepuasan pelanggan .

**Kata Kunci:** produk, harga, distribusi, loyalitas, kepuasan pelanggan