

ABSTRAK

Reni Setiawati 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Rini Kosmetik Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) H. Suryadi, S.E., M.M. (2) Nani Septiana, S.E. M.M.

Penelitian ini dilakukan di Toko Rini Kosmetik. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menginterpretasikan variabel independen dan dependen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan pada pelanggan toko rini kosmetik dengan menggunakan 50 responden sebagai sampel penelitian dan teknik penentuan sampel menggunakan *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas dan keberartian regresi, uji homogenitas, persyaratan hipotesis dan hipotesis statistic. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (Path) dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko Rini kosmetik. Ada pengaruh secara langsung kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan toko rini kosmetik. Ada pengaruh secara langsung harga terhadap kepuasan pelanggan toko rini kosmetik. Ada pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan toko rini kosmetik. Ada pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan toko rini kosmetik. Ada pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan toko rini kosmetik. Ada pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan toko rini kosmetik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Loyalitas pelanggan, Kepuasan Pelanggan