

## ABSTRAK

Triwulandari, Diah Ayu, 2024. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Femina Kota Metro Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi. Progam Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. H. Febriyanto, M.M. (2) Fitriani, S.E., M.M.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya kenaikan dan penurunan penjualan toko Femina dari tahun 2019-2023. Penurunan yang terjadi disebabkan karena kualitas produk, harga serta kualitas layanan toko Femina. Sehingga, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas produk, harga, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variable intervening.

Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan sifat penelitian korelasi. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen toko Femina. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purpose sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Pada variable kualitas produk ( $X_1$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,490 artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,490 > 1,680$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh antara variable kualitas produk ( $X_1$ ) terhadap loyalitas pelanggan ( $Y$ ) pada toko Femina. 2) Pada variable harga ( $X_2$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,642 artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,642 > 1,680$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh antara variable harga ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pelanggan ( $Y$ ) pada toko Femina. 3) pada variable kualitas pelayanan ( $X_3$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,056 artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,056 > 1,680$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_3$  diterima dan  $H_{03}$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh antara variable kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap loyalitas pelanggan ( $Y$ ) pada toko Femina. 4) Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen ( $Z$ ) tidak berperan sebagai penyela antara kualitas produk ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap loyalitas pelanggan ( $Y$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_{04}$  diterima dan  $H_4$  ditolak.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan**