

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya pada pembelian ulang produk air mineral AQUA. Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa/mahasiswi fakultas ekonomi UPN "Veteran" Yogyakarta yang menjadi konsumen air mineral AQUA. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian mahasiswa/mahasiswi fakultas ekonomi UPN "Veteran" Yogyakarta yang menjadi konsumen air mineral AQUA. Teknik penarikan sampel ini dengan menggunakan *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu saja yang dapat dijadikan sampel dan dianggap mewakili (Representatif). Penelitian dalam skripsi ini menggunakan model analisis *Structural Equation Model* (SEM).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen yang mengkonsumsi produk air mineral AQUA dan kepuasan konsumen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pembelian ulang produk air mineral AQUA.

Kata Kunci: *kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan pembelian ulang*