

## ABSTRAK

Mayke Galuh Prastiwi, Nomor Induk Mahasiswa 152180031, Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Niat Pembelian Ulang (Studi pada Mahasiswi Baru Angkatan 2021 FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta). Dosen Pembimbing I Humam Santosa Utomo dan Dosen Pembimbing II Indro Herry Mulyanto.

Penelitian ini dilakukan guna menguji dan menganalisis “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Niat Pembelian Ulang (Studi pada Mahasiswi Baru Angkatan 2021 FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta)”. Berdasarkan *pra-survey* yang telah dilakukan, diketahui bahwa mahasiswi baru FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta yang telah menggunakan produk *skincare* Emina sebanyak 110 orang. Teknik pengambilan yang digunakan pada penelitian ini *probability sampling* dengan jenis teknik sampling *simple random sampling*. Responden yang digunakan sejumlah 87 orang. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan *Partial Least Square (PLS)*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z), Kualitas Produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap Niat Pembelian Ulang (Y), Citra Merek (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z), Citra Merek (X2) berpengaruh signifikan terhadap Niat Pembelian Ulang (Y), Kepuasan Pelanggan (Z) berpengaruh signifikan terhadap Niat Pembelian Ulang (Y), Kualitas Produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap Niat Pembelian Ulang (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z), Citra Merek (X2) berpengaruh signifikan terhadap Niat Pembelian Ulang (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).

Berdasarkan hasil penelitian, produk *skincare* Emina harus meningkatkan kualitas produk dan citra merek agar dapat menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelanggannya, sehingga kepuasan tersebut dapat menciptakan niat pembelian ulang terhadap produk *skincare* Emina.

Kata kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, dan Niat Pembelian Ulang