

ABSTRAKSI

Fira Ayu Rahmadhani, Nomor Mahasiswa 152180014, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Pengguna Scarlett Whitening Body Lotion (Studi pada Mahasiswa Ilmu Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta Angkatan 2018-2021). Dosen Pembimbing Humam Santosa Utomo dan Didik Indarwanta.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. Ukuran sampel pada penelitian ini sebanyak 41 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan jenis sampel jenuh. Analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan menggunakan *SmartPLS 3.0*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Z) dengan t-hitung sebesar **4,805** dan nilai sig sebesar **0.000**, dan Harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Z) dengan t-hitung sebesar **3,198** dan nilai sig sebesar **0.001**. Kualitas Produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan t-hitung sebesar **2,204** dan nilai sig sebesar **0.028**. Harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan t-hitung sebesar **2,955** dan nilai sig sebesar **0.003**. Kepuasan Pelanggan (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan t-hitung sebesar **2,615** dan nilai sig sebesar **0.009**, dan Kualitas Produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) dengan t-hitung sebesar **2,593** dan nilai sig sebesar **0.022**, dan Harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) dengan t-hitung sebesar **2,327** dan nilai sig sebesar **0.025**.

Berdasarkan hasil penelitian, perusahaan scarlett whitening harus mampu untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan stimulus-stimulus yang digunakan dalam mendorong minat berperilaku, dengan cara melakukan inovasi, menggali potensi kelebihan yang dimiliki, dan berupaya untuk selalu memuaskan konsumennya sehingga dapat meningkatkan suatu loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.