

ABSTRAK

Griselda Areta Rahma, Nomor Induk Mahasiswa 152180027, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen (Studi pada Generasi Z Mahasiswa FISIP 2017-2021 UPN “Veteran” Yogyakarta Konsumen *Skin Care* Merek Avoskin)”. Dosen Pembimbing I Humam Santosa dan Dosen Pembimbing II Hastho Joko N U.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen (Studi pada Generasi Z Mahasiswa FISIP 2017-2021 UPN “Veteran” Yogyakarta Konsumen *Skin Care* Merek Avoskin)”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FISIP Angkatan 2017-2021 UPN “Veteran” Yogyakarta yang telah membeli dan menggunakan produk skin care Avoskin selama dua kali atau lebih yang berjumlah 237 orang. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 71 orang. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen (Z), Harga (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen (Z), Kualitas Produk (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Konsumen (Y), Harga (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Konsumen (Y), Kepuasan Konsumen (Z) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Konsumen (Y), Kualitas Produk (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Konsumen (Y) melalui Kepuasan Konsumen (Z), Harga (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Konsumen (Y) melalui Kepuasan Konsumen (Z).

Berdasarkan hasil penelitian, *skin care* Avoskin harus meningkatkan kualitas produk dan menetapkan harga sesuai dengan manfaat yang diperoleh konsumen agar tercipta tingkat kepuasan yang tinggi sehingga kepuasan tersebut dapat menciptakan loyalitas konsumen terhadap *skin care* Avoskin.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen