

ABSTRAK

Muhammad Cahyo Eko Nugroho, Nomor Induk Mahasiswa 152180047, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta Angkatan 2019 dan 2020 yang Membeli dan Menggunakan Produk Uniqlo)”. Dosen Pembimbing Dr. Humam Santosa Utomo, S.Sos, M.AB dan Dr. H. Lukmono Hadi, M.S.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menjelaskan pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. Ukuran sampel pada penelitian ini sebanyak 89 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling total/sensus. Analisis data dilakukan dengan Statistik Deskriptif dan Statistik Inferensial menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*) - PLS (*Partial Least Square*). Data diolah dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.0.

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

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