

**KHOIRONI ZAMZAMI RAHMI. 2023.** Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen di Cokelat Makaryo Kapanewon Wates, Kabupaten Kulon Progo. Di bawah arahan Indah Widowati dan Ni Made Suyastiri Y P.

### **ABSTRAK**

Penelitian yang dilakukan di Cokelat Makaryo ini bertujuan untuk Menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan kemudahan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen di Cokelat Makaryo, Kapanewon Wates, Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey, sedangkan untuk penentuan lokasi menggunakan metode *purposive*. Penentuan sampel dilakukan secara *nonprobability sampling*, dengan metode pengambilan sampel menggunakan *Accidental sampling*. Macam data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, kuisisioner dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah Analisis Jalur atau *Analysis Path*. Penelitian ini terdiri dari tujuh variabel dengan jumlah responden pada penelitian ini adalah 100. Hasil penelitian ini adalah Kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan kemudahan berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen dan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen di Cokelat Makaryo, Kapanewon Wates, Kabupaten Kulon Progo.

**Kata kunci :** Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga, Kemudahan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen, Cokelat Makaryo.