

ABSTRAKSI

Putri Widayarsi Nur Khasanah, Nomor Indduk Mahasiswa 152200090, Jurusan Ilmu 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 Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Konsumen Liptint Emina di Yogyakarta)”. Dosen Pembimbing Keny Rahmawati, S.AB., M.A.B.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan (studi pada konsumen liptint emina di Yogyakarta). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 97 orang, dimana kriteria sampel adalah perempuan dan berdomisili di Yogyakarta serta konsumen yang sudah melakukan pembelian dan telah menggunakan produk Liptint Emina lebih dari dua kali atau lebih dalam waktu satu tahun terakhir. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Metode analisis data yang digunakan menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan menggunakan *SmartPLS 3.0*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Z), Citra Merek (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z), Kualitas Produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), Citra merek (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), Kepuasan Pelanggan (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), Kualitas Produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z), Citra merek (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan pelanggan (Z).

Berdasarkan hasil penelitian, perusahaan liptint emina harus dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk yang ada sehingga dapat meningkatkan penjualan. Disisi lain liptint emina harus dapat mempertahankan reputasi merek yang baik di kalangan masyarakat agar masyarakat dapat terus percaya terhadap merek emina sehingga dapat membuat konsumen merasakan puas akan produk yang dibeli dan selanjutnya dapat meningkatkan loyalitas konsumen serta konsumen akan melakukan pembelian secara konsisten di masa yang akan datang.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan