

**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, INOVASI PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA PERANNYA DALAM LOYALITAS KONSUMEN**

Studi Kasus pada Mahasiswi Universitas Sanata Dharma Mrican Yogyakarta pengguna Produk *Hand Body Lotion* “Citra”

Adisty Danarul Qomariah  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2011

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, inovasi produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen serta perannya dalam loyalitas konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswi Universitas Sanata Dharma Mrican Yogyakarta yang menggunakan *hand body lotion* Citra. Sedangkan sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 150 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *quota sampling* dan *convenience sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 150 responden mahasiswi Universitas Sanata Dharma Mrican Yogyakarta pada bulan Juni-Juli 2011. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan program AMOS 18.0. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRODUCT INNOVATION,  
AND PRICE ON CONSUMER SATISFACTION AND ITS ROLE IN  
CONSUMER LOYALTY**

A Case Study at Sanata Dharma University Mrican, Yogyakarta

The user of “Citra” Hand Body Lotion product

Adisty Danarul Qomariah  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2011

*This research attempts to identify the influence of product quality, product innovation, and price on consumer satisfaction and its role in consumer loyalty. The population of this research is the entire students of Sanata Dharma University who apply “Citra” Hand Body Lotion. The sample size is determined 150 respondents. The sampling techniques are quota sampling and convenience sampling. Data collection is conducted by distributing questionnaires to 150 female students of Sanata Dharma University at Mrican, Yogyakarta from June to July 2011. Data analysis technique used is SEM (Structural Equation Modeling) analysis with AMOS 18.0 program. The result of research indicates that product quality influences consumer satisfaction, price influences consumer satisfaction, and consumer satisfaction influences consumer loyalty.*