

**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBENTUKAN  
LOYALITAS KONSUMEN**

Studi Kasus pada Konsumen Sabun Pembersih Wajah (*Facial Foam*) Merk Pond's di  
Kota Yogyakarta

Erieka Permata Sari  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2011

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pembentukan Loyalitas Konsumen. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner di 14 kecamatan kota Yogyakarta pada bulan Juni- Agustus 2011. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen *facial foam* merk Pond's. Sampel yang diambil sebanyak 150 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dan teknik penyebaran kuesioner menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan *software* AMOS 18.0. Hasil analisis data menunjukkan bahwa loyalitas dipengaruhi secara tidak langsung oleh kualitas produk melalui kepuasan konsumen sebesar 67% dan dipengaruhi secara langsung oleh harga melalui kepuasan konsumen sebesar 24%. Sedangkan nilai pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen secara langsung sebesar 14%, dan pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen secara langsung senilai -4%. Loyalitas konsumen dipengaruhi oleh Kepuasan konsumen sebesar 69%. Dengan kata lain loyalitas konsumen lebih dipengaruhi secara tidak langsung oleh kualitas produk dan harga, melalui kepuasan konsumen, dibandingkan dengan pengaruh kualitas dan harga secara langsung tanpa melalui kepuasan konsumen.

**ABSTRACT**

**EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER  
SATISFACTION FORMATION IN THE CUSTOMER LOYALTY**

Case Study on Consumer Facial Foam Pond's in the city of Yogyakarta

Erieka Permata Sari  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2011

This research attempts to determine the influence of Product Quality and Price on Customer Satisfaction in the Formation of Consumer Loyalty. Data was collected through questionnaire distributed in 14 districts of Yogyakarta in June – August 2011. The population in this study is the consumer of Pond's Facial Foam. Samples taken as many as 150 respondents. The sampling technique used was non-probability sampling and the sample was taken using purposive sampling. Data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) using AMOS 18.0 software. The results of data analysis show that loyalty was affected indirectly by the product quality through customer satisfaction by 67% and was directly influenced by the price through customer satisfaction by 24%. While the effect of product quality to customer loyalty directly by 14%, and the influence of price on consumer loyalty was directly valued at -4%. Consumer loyalty was affected by consumer satisfaction at 69%. In other words, consumer loyalty was more influenced indirectly by the quality of products and pricing, through customer satisfaction, compared with the effect of quality and price are directly without being mediated by customer satisfaction.