

## ABSTRAK

### **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK KEPADA LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Studi pada konsumen Kosmetik Make Over di Daerah istimewa yogyakarta

Emi Sulistiyorini  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi, (2) mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling. Data diperoleh dari hasil membagikan kuesioner kepada 103 responden tentang harga, kualitas produk, loyalitas konsumen dan kepuasan konsumen. Analisis data pada penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* dan menggunakan aplikasi WarpPLS 7.0. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: (1) Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan dimediasi sebagian oleh kepuasan konsumen, (2) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan dimediasi sebagian oleh kepuasan konsumen.

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

## ABSTRACT

### **THE EFFECT OF PRICE AND PRODUCT QUALITY ON CONSUMER LOYALTY THROUGH CONSUMER SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE**

Studies on Consumer Cosmetics Make Over in Daerah Istimewa Yogyakarta

Emi Sulistiyorini  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2022

This study aims to determine: (1) knowing the effect of price on consumer loyalty through consumer satisfaction as a mediating variable, (2) knowing the effect of product quality on consumer loyalty through consumer satisfaction as a mediating variable. In this study using sampling techniques with purposive sampling. Data obtained from the results of distributing questionnaires to 103 respondents about price, product quality, consumer loyalty and consumer satisfaction. Data analysis in this study used Partial Least Square and used the WarpPLS 7.0 application. The results of the study showed that: (1) Price has a significant effect on consumer loyalty by mediating as a result of consumer satisfaction, (2) Product quality has a significant effect on consumer loyalty by being mediated in part by consumer satisfaction.

Keywords: Price, Product Quality, Consumer Loyalty, Customer Satisfaction.

