

## ABSTRAK

Dalam suatu pemasaran produk, kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan dari pemasaran itu sendiri. Konsumen yang merasa terpuaskan kebutuhannya akan loyal terhadap produk yang dipasarkan tersebut. Untuk mencapai titik kepuasan konsumen maka perlu diperhatikan juga mengenai kualitas dari produk itu sendiri dan harga produk. Dalam penelitian ini berjudul "Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Kosmetik Merk Kitoderm Di Sidoarjo". Dengan menggunakan teknik sampling *Purposive Sampling* diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen. Penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif dan menggunakan Metode *Path Analysis / Analisis Jalur*. Melalui pengujian Uji Validitas diperoleh hasil valid, Uji Reliabilitas hasilnya reliabel, Uji Normalitas menghasilkan data penelitian telah berdistribusi normal, Uji Asumsi Klasik menghasilkan data terbebas dari unsur Heteroskedastisitas dan Multikolinearitas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen. Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen.

***Kata Kunci : Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kepuasan Konsumen, Loyalitas***

## **ABSTRACT**

*In a product marketing, customer satisfaction is one of the objectives of the marketing itself. Consumers who feel satisfied their needs will be loyal to the marketed products. To reach the point of customer satisfaction, it is necessary to pay attention also to the quality of the product itself and the price of the product. In this study entitled "The Effect of Product Quality and Price Perception on Loyalty through Consumer Satisfaction of Kitoderm Cosmetics in Sidoarjo". By using purposive sampling technique, a sample of 100 respondents was obtained. The purpose of this study is to examine and analyze the effect of product quality and price on loyalty through customer satisfaction. This research is quantitative research and uses Path Analysis Method. Through the validity test, the results obtained are valid, the reliability test results are reliable, the normality test produces research data that is normally distributed, the classical assumption test produces data free from the elements of heteroscedasticity and multicollinearity. The conclusion of this study is that product quality has a significant effect on customer satisfaction. Price has a significant effect on customer satisfaction. Consumer satisfaction has a significant effect on loyalty. Product quality has a significant effect on loyalty. Product quality has a significant effect on loyalty through customer satisfaction. Price has a significant effect on consumer loyalty. Price has a significant effect on loyalty through customer satisfaction*

**Keywords: Product Quality, Price Perception, Consumer Satisfaction,**

**Loyalty**

