

ABSTRAK

LIA AULIA SAING, 2023. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Produk Ms Glow di Kabupaten Kolaka Utara. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Buyung Romadhoni dan Syarthini Indrayani.

Tujuan penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada produk Ms Glow di kabupaten Kolaka Utara. Sampel ini diambil dari konsumen Ms Glow di kabupaten kolaka utara sebanyak 130 responden. Jenis penelitian yang digunakan adalah data kuantitatif survei yang diperoleh dari kuesioner. Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisi jalur dengan bantuan program SPSS versi 22. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, kualitas produk berpengaruh simultan dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.

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



ABSTACT

LIA AULIA SAING, 2023. *The Effect of Product Quality on Consumer Loyalty through Consumer Satisfaction with Ms Glow Products in North Kolaka Regency. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Main Supervised Buyung Romadhoni and Co- Supervisor Syarthini Indrayani.*

The purpose of this research is a type of quantitative research with the aim of knowing the effect of product quality on consumer loyalty through consumer satisfaction with Ms Glow products in North Kolaka Regency. This sample was taken from Ms Glow's consumers in North Kolaka district as many as 130 respondents. The type of research used is a quantitative survey obtained from a questionnaire. The data analysis technique used in this study is path analysis with the SPSS version 22 assistance program. Based on the results of the data analysis that has been carried out, the results of the study show that partially product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, product quality has a negative and significant effect on loyalty consumers, product quality has a simultaneous and significant effect on consumer loyalty through consumer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty

