

## ABSTRAK

**AMELIA UTAMI PUTRI. 2026. Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Citra Cosmetic Gowa. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Arniati dan Sitti Marhumi.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Citra Cosmetic Gowa. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan pembelian pada Toko Citra Cosmetic Gowa dengan jumlah sampel sebanyak 94 responden. Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis menggunakan bantuan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 25, menunjukkan bahwa variabel kualitas produk memiliki nilai t hitung sebesar 1,347 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,181 > 0,05$ , sehingga kualitas produk berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sementara itu, variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai t hitung sebesar 5,779 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Citra Cosmetic Gowa.

***Kata Kunci:* Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.**