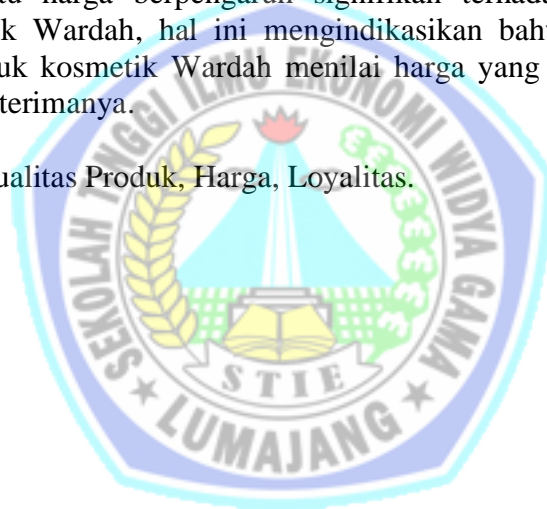


ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh peran kualitas produk dan harga terhadap loyalitas konsumen produk kosmetik Wardah di STIE Widya Gama Lumajang. Jenis penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer menggunakan kuisioner. Sampel penelitian merupakan responden yang berjumlah 75 orang yaitu mahasiswa STIE Widya Gama. Variabel dependen adalah loyalitas konsumen dengan 5 indikator. Dan variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan harga dengan masing-masing 5 indikator alat ukur. Analisis data yang digunakan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pemberian jaminan mengenai kualitas produk juga harus didukung dengan kepuasan konsumen yang menggunakan produk. Sehingga kualitas produk menjamin bagaimana konsumen akan bersikap loyal pada produk. Kemudian hasil selanjutnya yaitu harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen produk kosmetik Wardah, hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa sebagai konsumen produk kosmetik Wardah menilai harga yang dimiliki sesuai dengan manfaat yang diterimanya.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Loyalitas.



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the influence of the role of product quality and price on customer loyalty of Wardah cosmetics products at STIE Widya Gama Lumajang. This type of research uses quantitative descriptive. The data used are primary data using questionnaires. The research sample was 75 respondents, namely STIE Widya Gama students. The dependent variable is customer loyalty with 5 indicators. And the independent variables in this study are product quality and price with each of the 5 indicators measuring instruments. Analysis of the data used using multiple linear regression analysis. The results showed that product quality had no effect on customer loyalty giving guarantees regarding product quality must also be supported by customer satisfaction using the product. So product quality guarantees how customers will be loyal to the product. Then the next result is that the price has a significant effect on customer loyalty of Wardah cosmetic products, this indicates that students as customers of Wardah cosmetics products value the price according to the benefits they receive.

Keywords: *Product Quality, Price, Loyalty.*

