

ABSTRAK

Perkembangan Dunia kecantikan dari waktu ke waktu hal tersebut membuat semakin banyak nya keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam suatu produk kecantikan. Kualitas produk serta harga juga membuat masyarakat dalam mempertimbangkan untuk melakukan pembelian salah satunya ketika membeli produk *Hand And Body Lotion* Vaseline. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen *Hand and body lotion* Vaseline.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survei online melalui google form. Responden penelitian ini adalah mahasiswa mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura yang pernah membeli dan menggunakan minimal 2 kali dalam 3 bulan terakhir *hand and body lotion* vaseline dengan jumlah sampel 97. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik statistik dengan software SmartPLS versi 4.1 untuk menguji hubungan antar variabel.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas produk dan variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen , Kualitas produk tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, namun variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, Variabel Kualitas Produk dan variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan.

Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa perusahaan harus terus menjaga kualitas dari produk serta mampu memperbanyak varian dari produk *hand and body lotion* vaseline dan tetap bisa memberikan harga yang terjangkau bagi para konsumennya guna menjaga kepuasan dan loyalitas dari konsumen tersebut. studi penelitian ini juga memberika saran bagi penelitian selanjutnya agar melakukan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan serta loyalitas dari konsumen, karna dalam penelitian ini hanya terbatas pada variabel kualitas produk dan harga.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen, *Hand and body lotion* Vaseline.

ABSTRACT

The development of the world of beauty over time has resulted in more and more people's desires and needs for beauty products. The quality of the product and the price also make people consider making a purchase, one of which is when buying the Vaseline Hand and Body Lotion product. This research aims to analyze the influence of product quality and price on consumer satisfaction and loyalty of Vaseline hand and body lotion.

The research method used is quantitative with data collection techniques through online surveys via Google Form. The respondents of this research were students from the Faculty of Economics and Business, Trunojoyo University, Madura who had purchased and used at least 2 times in the last 3 months Vaseline hand and body lotion with a sample size of 97. The data obtained was analyzed using statistical techniques with SmartPLS version 4.1 software to test the relationship. between variables.

The results of this research show that the product quality variable and the price variable have a positive and significant effect on consumer satisfaction, product quality does not have a positive and significant effect on consumer loyalty, but the price variable has a positive and significant effect on consumer loyalty, the product quality variable and the variables have a positive effect and significant to consumer loyalty through satisfaction.

The findings from this research indicate that companies must continue to maintain the quality of their products and be able to increase the variety of vaseline hand and body lotion products and still be able to provide affordable prices for their consumers in order to maintain consumer satisfaction and loyalty. This research study also provides suggestions for further research to conduct other variables that can influence consumer satisfaction and loyalty, because in this research it is only limited to product quality and price variables.

Keywords: *Product Quality, Price, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty, Vaseline hand and body lotion.*