

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Media Sosial Marketing dan Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Pelanggan pada Usaha Chaniago Furniture dimana Variabel penelitian yaitu Kualitas Produk (X1), Media Sosial Marketing (X2), Hubungan Pelanggan (X3), Kepuasan Pelanggan (Z) dan Loyalitas Konsumen (Y). Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian Ini menggunakan metode rumus Ferdinand. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada Usaha Chaniago Furniture dengan Populasi 75 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis *Outer model*, *Average Variance Extracted (AVE)*, Penelitian Reabilitas, dan pengujian *Inner Model (Structural Model)* dengan menggunakan SmartPLS 4.0. Metode pengumpulan data melalui survei dan menyebarkan kuesioner kepada konsumen sebagai responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Putri Chaniago Furniture. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Usaha Putri Chaniago Furniture. Media Sosial Marketing berpengaruh positif dan tidak signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Putri Chaniago Furniture. Media Sosial Marketing berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Usaha Putri Chaniago Furniture. Hubungan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Putri Chaniago Furniture. Hubungan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Usaha Putri Chaniago Furniture. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Usaha Putri Chaniago Furniture. Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Usaha Putri Chaniago Furniture. Media Sosial Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Usaha Putri Chaniago Furniture. Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Usaha Putri Chaniago Furniture.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Media Sosial Marketing, Hubungan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Konsumen