


**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS
PEMBELIAN MELALUI APLIKASI *MARKETPLACE SHOPEE* DI KOTA
PADANG)**

**DISUSUN OLEH :
FRANSISKA SAMAPOUPOU
18101155310758**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

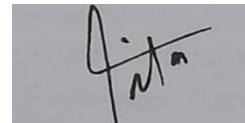
Pada Tanggal : 05 Maret 2022

Pembimbing I



**EMIL SALIM, S.E.,M.M
NIDN :1010079101**

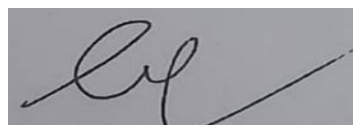
Pembimbing II



**MARDHATILA FITRI SOPALI,SE,MM
NIDN :1005039501**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang



**Dr. Yulasmi, S.E.,M.M
NIDN :1019087501**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pembelian Melalui Aplikasi *Marketplace Shopee* Di Kota Padang). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi dan sampel penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah melakukan transaksi melalui aplikasi *marketplace shopee* dan pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden melalui *google form*. Setelah itu data diolah menggunakan aplikasi statistik yaitu SPSS v20.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini yaitu kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga , Citra Merek,Loyalitas Pelanggan
Dan Kepuasan Pelanggan.**