

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan sebagai variabel mediasi pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi, pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan, pengaruh harga terhadap kepuasan, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan produk eiger di kota surabaya. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan metode non *probability sampling* khususnya purposive sampling, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 orang Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis (*Partial Least Square*) PLS dengan bantuan *smartPLS* 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa :

- 1.Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi.
2. Harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi.
- 3.Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi.
- 4.Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- 6.Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- 7.Kepuasan sebagai variabel mediasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: kualitas produk, harga, kualitas layanan, loyalitas pelanggan, kepuasan.