

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen dan dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Kosmetik Inez (Survey Pada Pengunjung Toko Kosmetik di Balubur Town Square Bandung).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antara Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya pada Loyalitas pelanggan. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 85 responden dengan menggunakan hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang termasuk dalam uji instrumen penelitian, analisis penelitian deskriptif, analisis verifikatif dengan pengujian hipotesis yang telah diajukan dan juga menghitung koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh tidak langsung Kualitas Produk berpengaruh positif sebesar 0,065 terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen, Citra Merek berpengaruh positif sebesar 0,123 terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen. Pengaruh langsung Kualitas Produk berpengaruh positif sebesar 0,239 terhadap Kepuasan Konsumen, Citra Merek berpengaruh positif sebesar 0,435 terhadap Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk berpengaruh sebesar -0,138 terhadap Loyalitas Pelanggan, Citra Merek berpengaruh positif sebesar 0,682 terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Konsumen berpengaruh positif sebesar 0,272 terhadap Loyalitas Pelanggan.

**Kata kunci: Kualitas produk, Citra Merek, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan**