

## ABSTRAK

Meningkatnya pertumbuhan ekonomi di era globalisasi memberikan dampak yang besar terhadap sektor industri di Indonesia. Industri kosmetik dan *skincare* di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya, pangsa pasar kosmetik tengah bersaing dalam memproduksi *skincare* dengan formula yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan konsumen demi mencapai tujuan perusahaan kosmetik tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan (survei pada pelanggan Skin Game di *e-commerce* Shopee). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel 100 responden. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah *path analysis*, korelasi berganda dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada struktur I terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan sebesar 85% dan sisanya sebesar 15% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 8,31% dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 44,89%. Pada struktur II terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Besarnya pengaruh kepuasan terhadap loyalitas sebesar 29% dan sisanya sebesar 71% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci:** Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelayanan, Loyalitas Pelanggan