

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan konsumen skincare MS Glow (survei pada pelanggan skincare MS Glow *clinic* Bandung). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan verifikatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden yang merupakan konsumen skincare MS Glow *clinic* Bandung. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan di analisis menggunakan *software* IBM SPSS Versi 26 dengan *path analysis* untuk menilai pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 51,6%, kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 24,8%, dan kepuasan konsumen berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 28,6%. Selain itu, kepuasan konsumen terbukti mampu memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kontribusi sebesar 48,4%. Dengan demikian, kepuasan konsumen terbukti menjadi variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada skincare MS Glow *clinic* Bandung.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Pelanggan