

ABSTRAK

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi S-1 Manajemen
2021

Desma Ramadhanty
120.2017.053

Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan *Hand & Body Lotion* Vaseline Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam (Studi Pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen 2017 Universitas Yarsi).

137 Halaman + xv halaman + 25 tabel + 4 gambar dan 3 lampiran

Uraian Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk, citra merek dan harga terhadap loyalitas pelanggan *hand & body Lotion* Vaseline. Populasi penelitian ini Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen 2017 Universitas Yarsi. Sampel dalam penelitian ini ialah mahasiswi yang menggunakan *hand & body Lotion* Vaseline dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling*, dengan teknik *purposive sampling* melalui penyebaran kuesioner. Metode analisis data dilakukan dengan analisis jalur (*path analysis*) melalui program *SPSS 22 for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (2) citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (3) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara parsial kualitas produk, citra merek dan harga pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dalam sudut pandang islam tentang kualitas produk, citra merek dan harga terhadap loyalitas pelanggan memiliki nilai dan dapat memberikan manfaat kepada penggunaannya, mempromosikan produk dengan kejujuran yang menimbulkan kesan baik pada masyarakat, menentukan harga atas dasar keadilan yang proporsional dan konsumen loyal terhadap produk *Hand and Body* Vaseline dengan menerapkan implementasi ilmu, implementasi tauhid dan implementasi ibadah.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Harga, Loyalitas Pelanggan dan *Hand & Body Lotion* Vaseline