

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini ialah mengetahui dan menganalisis tentang pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan Parfum Ninetyx. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan populasi semua konsumen dan penentuan sample menggunakan non-probability sampling. Sampel yang diperoleh berjumlah 400 dengan karakteristik pelanggan yang sekurangnya dua kali melakukan pembelian dan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa kualitas dan harga secara simultan memberikan pengaruh terhadap loyalitas dengan nilai 16,224 dan signifikansi $0,004 < 0,005$. Secara terpisah kualitas produk memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Harga memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan.