

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas pelanggan pada penggunaan produk kesehatan. Objek penelitian ini adalah konsumen yang telah membeli dan mengonsumsi produk tersebut. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dari hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan nilai signifikan dari ketiga variabel bebas yang mendukung hipotesis.

Keywords : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan



## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty. The object of this research is consumers who have bought and consumed the product. This research was conducted on 100 respondents. Methods of data collection using survey methods, with the research instrument is a questionnaire. Data analysis method using Partial Least Square. Data analysis in this study used multiple regression with the help of SPSS 25 software. The results showed that brand image, promotion and price perception had a positive and significant influence on purchasing decisions. This is evidenced by the results of hypothesis testing which show significant values of the three independent variables that support the hypothesis.*

*Keywords : Service Quality, Consumer Satisfaction, Customer Loyalty*

