

ABSTRAKSI

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga produk, kualitas produk, dan promosi terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen. Populasi penelitian merupakan pengguna kartu prabayar Telkomsel, Indosat, dan XL Axiata di Kota Semarang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sebanyak 120 responden. Data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner yang berisi jawaban-jawaban responden. Sedangkan teknik analisis yang digunakan antara lain uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji analisis regresi berganda dengan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil dari uji kualitas data dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas ditemukan bahwa data valid dan dapat dipercaya. Berdasarkan uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas ditemukan bahwa data berdistribusi normal, layak untuk dipakai, dan tidak terjadi gangguan dalam model regresinya. Dari pengujian di atas diperoleh bahwa secara parsial hanya empat hipotesis yang terbukti, yaitu pertama harga produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kedua, kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Ketiga, kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas, dan keempat kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas. Selain itu, kepuasan konsumen bukan menjadi variabel intervening antara harga, kualitas produk, dan promosi terhadap loyalitas.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Promosi, Kepuasan Konsumen, Loyalitas.