

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen untuk produk kecantikan atau kosmetik dari Mustika Ratu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik menggunakan purposive sampling karena metode pengambilan sampel ini lebih mengutamakan kepada responden yang telah menggunakan produk kecantikan atau kosmetik dari Mustika Ratu. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan korelasi yang terdiri dari korelasi pearson product moment dan koefisien determinasi dengan menggunakan *software SPSS 23.0*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen memiliki hubungan yang kuat yaitu 0,757 dan besarnya hubungan antara kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen melalui nilai koefisien determinasi sebesar 57,1%, sedangkan sisanya sebesar 42,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yaitu kepuasan konsumen mempunyai hubungan dengan loyalitas konsumen terbukti dimana kepuasan konsumen memiliki hubungan yang kuat dengan loyalitas konsumen pengguna produk kosmetik dari Mustika Ratu.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen