

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Citra Merek Natasha *Skincare* Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan

Rizka Madaniah ¹⁾, Edi Purwanto, M.M., M.M.M.T., M.H. ²⁾

- ¹⁾ Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya
- ²⁾ Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini memberikan penjelasan hubungan kualitas produk yang dapat mempengaruhi citra merek dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode survei. Kuesioner disebarikan melalui *google form* kepada 140 responden yang kemudian dianalisis dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*) yang diolah melalui program AMOS (*Analysis of Moment Structure*). Hasil penelitian terdapat dua hipotesis yang menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan yakni Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Produk terhadap Citra Merek. Adapun kepuasan pelanggan yang tidak memiliki pengaruh terhadap Citra Merek pada produk kecantikan Natasha *Skincare*.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Citra Merek