

ABSTRAK

Ditha Kalyana Mitta (01011190222)

Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Nilai yang Diperoleh sebagai Mediator dan Penggunaan Media Sosial sebagai Moderator: Produk Scarlett

(157) halaman, (22) tabel, (8) gambar

Customer satisfaction merupakan aspek yang penting untuk dipelajari oleh perusahaan kecantikan dan perawatan diri. Berkembangnya industri kecantikan dan perawatan diri di Indonesia menarik perhatian peneliti untuk menguji *EDT Theory* pada objek penelitian Scarlett. Hasil dari penelitian menemukan bahwa *product quality* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*, sedangkan *QS* dan *CPV* tidak. *Quality of service* berpengaruh positif terhadap *customer perceived value*, sedangkan *product quality* tidak. Pengaruh mediasi oleh *customer perceived value* hanya berpengaruh pada hubungan *product quality* dan *customer satisfaction*, sedangkan *quality of service* pada *customer satisfaction* tidak. Pengaruh moderasi penggunaan media sosial hanya ada pada hubungan *product quality* dan *customer satisfaction*. Metode yang digunakan adalah kuantitatif menggunakan program SPSS 26 dan AMOS 26. Jumlah responden yang digunakan adalah 310 responden dengan teknik *non-probability sampling*.

Kata Kunci: *Product Quality (PQ)*, *Quality of Service (QS)*, *Customer Perceived Value (CPV)*, *Social Media Usage (SMU)*, *Customer Satisfaction (CS)*

Reference: (71) (2004-2021)