

ABSTRAK

Inayah *Cake and Cookies* adalah salah satu usaha kuliner yang berada di Kabupaten Sukoharjo, Terdapat penurunan penjualan terhadap usaha Inayah *Cake and Cookies* pada tahun 2017 hingga 2019. Hal ini terjadi karena ada kenaikan harga, hal ini disebabkan bahan baku yang tidak stabil dan cenderung naik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening pada pelanggan UMKM Inayah *Cake and Cookies*. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan responden sebanyak 120 responden dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan alat AMOS.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semakin baik Kualitas Produk dan Harga dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan terhadap Pelanggan Inayah *Cake and Cookies*. Semakin baik Kualitas Produk dan Harga dan Harga dapat meningkatkan Loyalitas Pelanggan terhadap Pelanggan Inayah *Cake and Cookies*. Tingginya Kepuasan Pelanggan dapat meningkatkan Loyalitas Pelanggan terhadap pelanggan Inayah *Cake and Cookies*.

Kata Kunci: *Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.*