

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan pada konsumen sepatu merek Ventela. Penelitian ini menggunakan kualitas produk dan harga sebagai variabel independen, kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening dan pembelian ulang sebagai variabel dependen.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Ventela di wilayah Semarang yang telah membeli produk sepatu Ventela lebih dari dua kali. Sampel yang diambil sebanyak 169 responden. Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner dan metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah *structural equation modeling* (SEM) dengan *software* AMOS.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang.

Kata kunci : kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan, pembelian ulang