

**Apriliansy Tiffany Shanaz (5120047). Hubungan Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan Produk Kosmetik Berlabel Halal.** Skripsi. Sarjana Strata 1. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya. Laboratorium Industri dan Organisasi (2016).

## **INTISARI**

Dengan banyaknya persaingan yang terjadi antar kosmetik, hal ini ditunjukkan dengan adanya banyak jenis-jenis kosmetik yang terdapat didalam negeri maupun luar negeri yang telah tersebar di Indonesia. Saat ini kosmetik telah menjadi kebutuhan setiap manusia sehingga tidak bisa dianggap remeh lagi. Pelanggan muslim membutuhkan adanya keterangan yang jelas terkait produk tersebut yakni halal untuk dikonsumsi. Terkait dengan halal atau haramnya suatu produk merupakan bahasan yang sering kali dibahas di Indonesia. Halal atau tidaknya suatu produk kosmetik adalah suatu keamanan yang mendasar bagi setiap umat muslim. Tujuan Penelitian ini adalah menjelaskan hubungan antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan produk kosmetik berlabel halal.

Kualitas Produk memiliki hubungan terhadap loyalitas. Kualitas produk adalah karakteristik dari sebuah produk yang diberikan kepada pelanggan. Loyalitas adalah komitmen yang dipegang kuat oleh pelanggan sehingga kembali membeli produk. Konsumen yang membeli produk kembali karena merasa puas atas produk yang dibeli. Faktor yang membuat konsumen puas adalah kualitas produk. Penelitian ini dilakukan di Surabaya dengan subjek yang pernah membeli produk kosmetik berlabel halal. Sampel penelitian berjumlah 114 subjek dengan menggunakan teknik *Incidental Sampling*. Metode yang dipakai penelitian ini dengan Uji hipotesis parametric (*pearson correlation*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan kualitas produk dengan loyalitas pelanggan produk kosmetik berlabel halal  $r = 0,686$  ( $p < 0.05$ ). Terdapat asosiasi antar variabel dikarenakan nilai signifikansi hasil tabulasi silang kurang dari 0,05 ( $p < 0.05$ ).

Dengan hasil penelitian ini, sebaiknya perusahaan memerhatikan karakteristik pelengkap atau tambahan yang dimiliki oleh perusahaan. Kemudian perusahaan harus memerhatikan kecepatan dan kemudahan dalam menangani keluhan-keluhan atau kesulitan yang dialami oleh pelanggan. Selain itu juga perusahaan memertahankan kualitas produk yang telah dimiliki sekarang dan memberikan inovasi yang baru sehingga pelanggan tetap loyal dengan produk.

**Kata kunci : kualitas produk, loyalitas pelanggan, produk kosmetik berlabel halal.**