

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA DENGAN MEDIASI *CUSTOMER VALUE***  
(Studi Penelitian Pada Pengguna *Deodorant Nu Skin* Di Pontianak)

Oleh  
**Najwa Deswita Amanda**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pengguna dengan mediasi *customer value* (Studi Penelitian Pada Pengguna *Deodorant Nu Skin* Di Pontianak). Metode penelitian yang digunakan merupakan jenis penelitian kausal. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna *Deodorant Nu Skin* di Kota Pontianak, sedangkan sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan menggunakan *sampling purposive*. Analisis data menggunakan SPSS versi 16.00 dan WarpPLS. Hasil penelitian mengungkapkan: 1) Tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pengguna *Deodorant Nu Skin* di Pontianak, 2) Tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap *customer value* pengguna *Deodorant Nu Skin* di Pontianak, 3) Terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pengguna *Deodorant Nu Skin* di Pontianak, 4) Terdapat pengaruh harga terhadap *customer value* pengguna *Deodorant Nu Skin* di Pontianak, 5) Terdapat pengaruh *customer value* terhadap kepuasan pengguna *Deodorant Nu Skin* di Pontianak, 6) tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan melalui *customer value* pengguna *Deodorant Nu Skin* Di Pontianak, 7) terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan melalui *customer value* pengguna *Deodorant Nu Skin* Di Pontianak.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pengguna, *Customer Value*.

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON USER  
SATISFACTION WITH CUSTOMER VALUE MEDIATION**  
(Research Study on Nu Skin Deodorant Users in Pontianak)

**By**  
**Najwa Deswita Amanda**

**ABSTRACT**

This study aims to test and analyze the effect of product quality and price on user satisfaction with customer value mediation (Research Study on Nu Skin Deodorant Users in Pontianak). The research method used is a type of causal research. The population in this study was all Nu Skin Deodorant users in Pontianak City, while the samples taken were 100 people using purposive sampling. Data analysis using SPSS version 16.00 and WarpPLS. The results of the study revealed: 1) There is no effect of product quality on the satisfaction of Deodorant Nu Skin users in Pontianak, 2) There is no influence of product quality on the customer value of Deodorant Nu Skin users in Pontianak, 3) There is an influence of price on the satisfaction of Deodorant Nu Skin users in Pontianak, 4) There is an influence of price on the customer value of Deodorant Nu Skin users in Pontianak, 5) There is an influence of customer value on the satisfaction of Deodorant Nu Skin users in Pontianak, 6) there is no effect of product quality on satisfaction through the customer value of Deodorant Nu Skin users in Pontianak, 7) there is an effect of price on satisfaction through customer value of Deodorant Nu Skin users in Pontianak.

Keywords: Product Quality, Price, User Satisfaction, Customer Value.