

Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen Produk PT.HWI di Kota Pekalongan

AMALINA ADANI

(Pembimbing : Dr. Amron, SE, MM)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201303077@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari harga, kualitas produk dan promosi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen pada produk PT.HWI Kota Pekalongan. Pengumpulan data di penelitian ini dilakukan melalui metode survey dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang menggunakan produk dari PT.HWI Kota Pekalongan dan metode analisis data dilakukan dengan SEM (Structural Equation Model) menggunakan software AMOS v.22. Sampel dalam penelitian ini adalah 201 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu teknik Purposive Sampling. Kualitas data ditentukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara harga mempengaruhi kepuasan konsumen, kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen, promosi mempengaruhi kepuasan konsumen, kualitas produk mempengaruhi loyalitas pelanggan, promosi mempengaruhi loyalitas pelanggan dan kepuasan mempengaruhi loyalitas. Terdapat variabel yang menunjukkan hasil negatif tidak signifikan yaitu variabel harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Promosi, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan

The Effect of Price, Product Quality and Promotions on Customer Loyalty through Customer Satisfaction of PT.HWI Product in Pekalongan City

AMALINA ADANI

(Lecturer : Dr. Amron, SE, MM)

Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy & Business, DINUS University

www.dinus.ac.id

Email : 211201303077@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of price, product quality and promotion on customer loyalty through customer satisfaction of PT.HWI Product Pekalongan City. Collecting data in this study was conducted through survey method with quantitative descriptive research by spreading questionnaires to consumers who use the products of PT.HWI Pekalongan City and methods of data analysis done by SEM (Structural Equation Model) using AMOS software v.22. The sample in this study was 201 respondents with a sampling technique that purposive sampling technique. Data quality is determined using the validity and reliability test. The results of this research show that there is a positive and significant effect between prices affecting customer satisfaction, product quality affecting customer satisfaction, promotions affecting customer satisfaction, product quality affecting customer loyalty, promotions affecting customer loyalty and satisfaction affecting loyalty. There are variables that showed negative results insignificant is price variable have no effect on customer loyalty.

Keyword : Price, Quality Products, Promotion, Customer Satisfaction and Customer Loyalty