

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN  
DISTRIBUSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN HANDPHONE  
SAMSUNG DI SEMARANG**

**ANDRE DWI TRISNAWAN**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 211201001932@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRAK**

Loyalitas merupakan kesediaan konsumen untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang-ulang dan lebih baik lagi secara eksklusif, dan dengan suka rela merekomendasikan produk perusahaan tersebut kepada teman-teman dan rekan-rekannya. Biasanya loyalitas konsumen akan berlanjut hanya sepanjang konsumen merasakan bahwa ia menerima nilai yang lebih baik (termasuk kualitas yang lebih tinggi dalam kaitannya dengan harga) dibandingkan dengan dapat diperoleh dengan beralih ke penyedia jasa lain. Banyak faktor dapat mempengaruhi loyalitas konsumen, seperti kualitas produk, harga, promosi dan distribusi. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, promosi dan distribusi terhadap kepuasan loyalitas konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna handphone Samsung di Kota Semarang. Sampel yang berjumlah 100 konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1) Kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. 2). Harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. 3). Promosi berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. 4). Distribusi berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Promosi, Distribusi, Loyalitas Konsmen

**EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE, PROMOTION AND  
DISTRIBUTION ON SAMSUNG HANDPHONE CONSUMER LOYALTY  
IN SEMARANG**

**ANDRE DWI TRISNAWAN**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 211201001932@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

The purpose of this study was to analyze the effect of product quality, price, promotion and distribution on customer loyalty. The population in this study is the Samsung mobile phone users in the city of Semarang. Sample of 100 consumers. Methods of data collection using questionnaire and analysis technique used is multiple regression. The results showed that: 1) Product quality affect on consumer loyalty. 2). Price effect on customer loyalty. 3). Promotion effect on customer loyalty. 4). Distribution effect on customer loyalty

Keyword : Product Quality, Price, Promotion, Distribution, Consumer Loyalty