

**MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KUALITAS
PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN PADA TOKO BANGUNAN
INDAH KIAT GEMILANG DI KUDUS**

HENDRY DWI SAPUTRO

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

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

Email : hendry_voil@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian bahan bangunan pada T.B. Indah Kiat Gemilang, Jl. Siliwangi No. 3, Bulung Cangkring, Jekulo, Kudus dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Jenis datanya adalah primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil analisis dengan menggunakan regresi berganda menunjukkan bahwa: (1). Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. (2). Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. (3). Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. (4). kualitas produk, harga dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. (5). Kemampuan kualitas produk, harga dan pelayanan didalam mempengaruhi loyalitas konsumen adalah sebesar 78,9%

Kata Kunci : : Kualitas Produk, Harga, Pelayanan, Loyalitas Konsumen

**TO BUILD CUSTOMER LOYALTY THROUGH PRODUCT QUALITY,
PRICES AND SERVICE ON SHOP "BANGUNAN INDAH KIAT
GEMILANG" IN KUDUS**

HENDRY DWI SAPUTRO

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

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

Email : hendry_voil@yahoo.com

ABSTRACT

The aim of this research is analyzing influence of product quality, price and service on consumer loyalty. Population in this research is consumers that do to purchasing building material at T.B. Indah Kiat Gemilang, Jl. Siliwangi No. 3, Bulung Cangkring, Jekulo, Kudus and obtained sample about 100 consumers. Type the data is primary. Data collecting method is questionnaire. The analysis results with using multiple regression showed that: 1) product quality influence significant on consumer loyalty. 2) price influence significant on consumer loyalty. 3) service influence significant on consumer loyalty. 4) product quality, price and service influence significant on consumer loyalty. 5) ability product quality, price and service in explains consumer loyalty about 78,9%.

Keyword : : Kualitas Produk, Harga, Pelayanan, Loyalitas Konsumen