

pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada PO nugroho

YENI MAHRINI

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

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

Email : nengyeni

ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak di bidang produk dituntut untuk dapat mempertahankan reputasi yang baik dimata pelanggannya. Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas akan cenderung memberikan kepuasan yang lebih kepada pelanggan yang menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. Tanpa memperhatikan kualitas pelayanan perusahaan tidak dapat terus mempertahankan image dimata pelanggan. Pelayanan yang baik akan memudahkan perusahaan mencapai tujuan perusahaan yaitu mencapai laba yang maksimal melalui peningkatan jumlah pembeli oleh pelanggan secara terus menerus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas

Kata Kunci : harga, kualitas pelayanan , kualitas produk, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

The effect of price, product quality and service quality on customer loyalty through costumer satisfaction of PO Nugroho

YENI MAHRINI

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

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

Email : nengyeni

ABSTRACT

Company engaged in the field of product required to maintain a good reputation in the eyes of its customers. Quality good service and quality will tend to give more satisfaction to the customers who use the services of the company. Regardless of the quality of service the company cannot continue to maintain image in the eyes of the customer. Good service will enable the company achieve its goal of achieving the maximum profit by increasing the number of buyers by customers continuously.

The results showed that the influences of positive and significant correlation between product quality to customer satisfaction. There is a positive and significant effect between service quality to customer satisfaction. There is a positive and significant effect of price on customer satisfaction. There is a positive and significant effect between customer satisfaction to loyalty.

Keyword : prices, quality service, product quality, customer satisfaction and customer loyalty.