

ABSTRACT

This research was conducted to find out the influence of product quality and price in fulfilling customer satisfaction and its impact on customer loyalty at PT.Surya Madistrindo Surabaya. The purpose of this research is to know the influence of the variables directly between the product quality and price variables on customer loyalty variable, influence indirectly between product quality and price variables on the variable of customer loyalty through customer satisfaction variable as intervening variable. The research was conducted using a quantitative approach, that is, research that focuses on testing hypotheses by statistical methods of analysis tools and produce conclusions.

This research population is 150 outlets is an customer of PT.Surya Madistrindo Surabaya samples a number of 60 outlets use formula Slovin. Method of data collection documentation and questionnaires, analysis method that's instrument test (validity and reliability test), descriptive percentage analysis, a classic assumption test, the coefficient of determination (R²) test, t-test, and path analysis using SPSS 21.0 for windows.

Based on the results of the path analysis that influence product quality and price variables on customer loyalty variable that is, product quality variable have a direct effect of 0,931, and the price has a direct effect of 0,376. Customer satisfaction as an intervening variable has an effect of 0,189 on the variable of customer loyalty. Then if product quality through customer satisfaction to affect customer loyalty, it is known the effect of 0,597. Meanwhile, if the price through customer satisfaction to affect customer loyalty, it is known the effect of 0,341. Based on this it can be seen that, the influence of product quality and price on customer loyalty will be greater without through customer satisfaction. Based on the result of coefficient of determination (R Square) is 0,766 on dependent variable of customer satisfaction, mean percentage of influence of product quality and price to customer satisfaction equal to 76,6%. The determinant coefficient of 0,935 for the dependent variable of price means the percentage of influence of product quality, price and customer satisfaction on customer loyalty of 93,5%. And based on the results of multiple regression results also show that product quality, price and customer satisfaction to have a positive influence the customer loyalty.

Keyword: product quality, price, customer satisfaction, customer loyalty

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga dalam memenuhi kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan PT.Surya Madistrindo Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara langsung variabel kualitas produk dan variabel harga terhadap variabel loyalitas pelanggan, pengaruh secara tidak langsung antara variabel kualitas produk dan variabel harga terhadap variabel loyalitas melalui variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesis dengan alat analisis metode statistik dan menghasilkan kesimpulan.

Populasi penelitian ini adalah 150 outlet merupakan pelanggan PT. Surya Madistrindo Surabaya dengan sampel sejumlah 60 outlet menggunakan rumus *Slovin*. Metode pengumpulan data dokumentasi dan kuesioner, metode analisis yaitu uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi (R^2), uji t dan analisis jalur (*path analysis*) menggunakan *SPSS 21.0 for Windows*.

Berdasarkan hasil analisis jalur diketahui bahwa pengaruh variabel kualitas produk dan variabel harga terhadap variabel loyalitas pelanggan yaitu, variabel kualitas produk mempunyai pengaruh langsung sebesar 0,931, dan variabel harga mempunyai pengaruh langsung sebesar 0,376. Kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening mempunyai pengaruh sebesar 0,189 terhadap variabel loyalitas pelanggan. Kemudian jika kualitas produk melalui kepuasan pelanggan untuk mempengaruhi loyalitas pelanggan, diketahui pengaruhnya sebesar 0.597. Sedangkan harga jika melalui kepuasan pelanggan untuk mempengaruhi loyalitas pelanggan, diketahui pengaruhnya sebesar 0.341. Berdasarkan hal ini dapat terlihat bahwa, pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan akan lebih besar tanpa melalui kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,766 pada variabel terikat kepuasan pelanggan, berarti persentase pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 76,6%. Koefisien determinan sebesar 0,935 untuk variabel terikat loyalitas pelanggan, berarti persentase pengaruh kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 93,5%. dan berdasarkan hasil dari regresi berganda juga menunjukkan hasil bahwa kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

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