

## ABSTRAK

Nama : Ucu Suhendar  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Perusahaan Agroindustri di Indonesia)

Loyalitas pelanggan menjadi sebuah aset penting bagi setiap industri. Oleh karena itu untuk mendapatkan loyalitas yang tinggi dari konsumen maka sebuah produk harus bisa menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi pula terhadap para penggunanya. Kepuasan konsumen dipengaruhi dari berbagai macam faktor yang ada pada produk. Kualitas produk dan persepsi harga menjadi dua faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan karena konsumen menilai sebuah produk dari kualitas dan harga kemudian membandingkan kedua faktor tersebut. Penelitian ini akan meneliti loyalitas konsumen terhadap produk *hand tractor*. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada nilai penjualan alat pertanian *hand tractor*, alat pertanian *hand tractor* belum menunjukkan nilai penjualan yang signifikan peningkatannya pada setiap periode. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan dengan mediasi kepuasan pelanggan. Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 165 petani. Analisis data *Structural Equation Model* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kualitas produk, persepsi harga, kepuasan, loyalitas, konsumen, petani, *hand tractor*, agroindustri

## ABSTRACT

Name : Ucu Suhendar  
Study Program : Magister Management  
Title : Effect of Product Quality, Perception of Price and Satisfaction to Customer Loyalty (Study on Agroindustrial Company in Indonesia)

Customer loyalty becomes an important asset for every industry. Therefore, to get a high loyalty from consumers then a product should be able to produce a high level of satisfaction also to its users. Consumer satisfaction is influenced by various factors that exist in the product. Product quality and price perception are the two factors that influence the level of satisfaction because consumers perceive a product of quality and price then compare the two factors. This research will examine consumer loyalty to hand tractor product. In this research, the researcher focuses on the sale value of agriculture tools of hand tractor, hand tractor farming tool has not showed significant sales value in every period. The purpose of this study is to determine the effect of product quality and price perceptions on customer loyalty with customer satisfaction mediation. Respondents involved in this study were 165 farmers. Data analysis of Structural Equation Model (SEM). The results showed that product quality has an influence on customer satisfaction, price perceptions affect customer satisfaction and satisfaction affect customer loyalty.

**Keywords:** product quality, price perception, satisfaction, loyalty, consumer, farmer, hand tractor, agroindustry.