

ABSTRAK

WINA TYAS PRILIA. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Smartphone Samsung (Dibimbing oleh Eka Bertuah).

Seiring dengan perkembangan perekonomian Indonesia saat ini menyebabkan persaingan untuk merebut pangsa pasar menjadi ketat. Hal ini terjadi di berbagai sektor usaha termasuk sektor elektronik dan teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Penelitian ini bersifat kausal, menggunakan 4 variabel yang terdiri dari 2 variabel bebas atau Independen yaitu Harga (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) dan dua terikat atau variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y_1) dan Loyalitas Konsumen (Y_2). Obyek penelitian adalah pengguna *smartphone* Samsung keluaran tahun 2016 (Galaxy A3, Galaxy J7 dan Galaxy S7) yang ditemui di wilayah Universitas Esa Unggul yang berjumlah 139 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel harga terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Tidak terdapat pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan secara langsung. Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan secara langsung. Terdapat pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dan terdapat pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

WINA TYAS PRILIA. *Influence of Price and Product Quality to Customer Loyalty through Samsung Smartphone Customer Satisfaction (Supervised by Eka Bertuah).*

Along with the development of Indonesia's current economy causes competition to seize market share becomes tight. This occurs in various business sectors including the electronics and technology sectors. This study aims to determine the effect of Price, Product Quality to customer loyalty through customer satisfaction. This research is causal, using 4 variable consisting of 2 independent variable or Independent that is Price (X1) and Product Quality (X2) and two dependent or dependent variable that is Consumer Satisfaction (Y1) and Consumer Loyalty (Y2). Research object is Samsung smartphone users output in 2016 (Galaxy A3, Galaxy J7 and Galaxy S7) found in the University of Esa Unggul region which amounted to 139 respondents.

The results of this study indicate that there is a significant influence on the variable price on customer satisfaction. There is a significant effect of product quality on customer satisfaction. There is a significant effect of customer satisfaction on customer loyalty. There is no price effect on customer loyalty directly. There is influence of product quality to customer loyalty directly. There is influence of price to customer loyalty through customer satisfaction and there is influence of product quality to customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords: *Price, Product Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*