

## ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Laptop Lenovo (Studi Kasus di Wilayah, Kota Tangerang)

Nama : Muhamad Muhktar Fahri

Program Studi : Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Laptop Lenovo di wilayah Cipondoh, Kota Tangerang. Metode penelitian yang digunakan pada pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 160 responden. Responden penelitian ini adalah pelanggan yang pernah membeli dan menggunakan laptop merek Lenovo di wilayah Cipondoh, Kota Tangerang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Analisis *Structural Equation Model* (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan, Harga berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan, Harga tidak berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan.

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

**ABSTRACT**

**Title** : *The Effect of Product Quality and Price on Customer Satisfaction Affecting on Customer Loyalty (Case Study Lenovo Laptop in the Cipondoh, Tangerang City)*

**Name** : *Muhamad Muhktar Fahri*

**Study Program** : *Management*

*This study aims to determine how the influence of Product Quality and Price on Customer Satisfaction that affects Customer Loyalty of Lenovo Laptops in the Cipondoh area, Tangerang City. The research method used in sampling is purposive sampling with a total of sample 160 respondents. The respondents of this study were customers who had bought and used Lenovo laptops in the Cipondoh area, Tangerang City. Data analysis techniques used in this study were Validity Test, Reliability Test, and Structural Equation Modeling Analysis (SEM).*

*The results showed that Product Quality influences Customer Satisfaction, Price influences Customer Satisfaction, Product Quality influences Customer Loyalty, Price does not affect on Customer Loyalty, and Customer Satisfaction influences Customer Loyalty.*

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