

ABSTRAK

Judul :“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Sun Jaya Furniture Cabang Balaraja, Tangerang”

Nama : Sisilya Vera

Program Studi : Manajemen

Pembimbing : Jatmiko

Keberhasilan suatu bidang usaha/toko tergantung dari seberapa loyal para pelanggannya. Suatu toko akan berusaha meningkatkan loyalitas pelanggan agar mencapai keuntungan yang diharapkan pemilik toko. Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan harus diteliti terlebih dahulu faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening, penelitian ini dilakukan pada para pelanggan Toko Sun Jaya Furniture Cabang Balaraja. Dalam penelitian ini, metode teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sample 200 responden. Metode teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini dikarenakan Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap Loyalitas Pelanggan dibanding pengaruh langsung Kualitas Produk dan Persepsi Harga tanpa melalui Kepuasan Pelanggan. Sedangkan Kualitas Pelayanan berpengaruh negative artinya tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan maupun Loyalitas Pelanggan. Jadi, pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga akan meningkatkan Loyalitas Pelanggan apabila melalui Kepuasan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan tidak dapat meningkatkan Loyalitas Pelanggan karena tidak memiliki pengaruh baik secara langsung maupun tidak secara langsung melalui Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Title : *"The Influence of Product Quality, Service Quality, and Price Perception on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as an Intervening Variable Case Study of Toko Sun Jaya Furniture Balaraja, Tangerang"*

Name : Sisilya Vera

Study program : Management

Supervised : Jatmiko

The success of a line of business/shop depends on how loyal its customers are. A store will try to increase customer loyalty in order to achieve the profit the store owner expects. To increase customer loyalty, the factors that influence customer loyalty must be investigated first. The purpose of this study was to determine the effect of Product Quality, Service Quality and Price Perception on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as an Intervening Variable. This research was conducted on the customers of Toko Sun Jaya Furniture, Balaraja. In this study, the sampling technique method used was purposive sampling with a sample size of 200 respondents. The data analysis technique method used is path analysis. The results of this study indicate that Product Quality and Price Perception have a positive and significant effect on Customer Satisfaction and have no positive and significant effect on Customer Loyalty. This is because Customer Satisfaction has a greater influence on Customer Loyalty than the direct effect of Product Quality and Price Perception without going through Customer Satisfaction. Meanwhile, Service Quality has a negative effect, meaning that it does not affect Customer Satisfaction and Customer Loyalty. So, the influence of Product Quality and Price Perception will increase Customer Loyalty if through Customer Satisfaction, and Service Quality cannot increase Customer Loyalty because it does not have an effect either directly or indirectly through Customer Satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Price Perception, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty.*

