

## ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Customer CV Bitung Jaya Teknik, Tangerang)

Nama : Sindi Pratiwi

Program Studi : S1 Manajemen

Pembimbing : Dr. Drs. Dihin Septyanto., M.E,

Tujuan penelitian ini untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan serta peran kepuasan pelanggan dalam memediasi kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada CV Bitung Jaya Teknik. Metode analisis data penelitian ini menggunakan Analisis Jalur (Path Analysis). Data sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 105 responden yang diperoleh pengambilannya melalui teknik non-probability sampling dengan purposive sampling.

Hasil dan temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi variabel mediasi kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan

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

**ABSTRACT**

**Title** : *Effect of Product Quality and Price on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Case Study on Customer CV Bitung Jaya Teknik, Tangerang)*

**Name** : Sindi Pratiwi

**Study Program** : *Business Management, Bachelor Degree Program*

**Mentor** : Dr. Drs. Dihin Septyanto., M.E,

*The purpose of this study is to analyze how the effect of product quality and price on customer loyalty and the role of customer satisfaction in mediating product quality and price on customer loyalty in CV Bitung Jaya Teknik. Path Analysis is used in this study with 105 respondents using non-probability sampling techniques with purposive sampling.*

*The results and findings in this study indicate that product quality partially has a positive and significant effect on customer satisfaction. Price has a positive and significant effect on customer satisfaction. Product quality has a positive and significant effect on customer loyalty. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. The results also shows that customer satisfaction was able to mediate the mediating variables of product quality and price on customer loyalty*

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