

## ABSTRAK

Ganda Verra, Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan harga terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Study kasus pada pelanggan PT Cibadak Indah Sari Farm (Dengan Bapak Jatmiko sebagai Dosen Pembimbing).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara langsung dan tidak langsung kualitas produk dan harga terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan pada konsumen yang pernah membeli produk DOC (Day Old Chick). Variabel yang diteliti adalah kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT Cibadak Indah Sari Farm yang telah melakukan pembelian lebih dari satu kali. Sampel diambil dengan menggunakan *purposive sampling* sebanyak 80 responden. Metode analisis yang digunakan adalah *Path Analysis* (Analisis Jalur) untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk PT Cibadak Indah Sari Farm tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan harga dan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Tetapi, kualitas produk dan harga berpengaruh secara signifikan melalui kepuasan pelanggan.

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

## **ABSTRACT**

Ganda Verra, The Analysis of Quality and prices of product's influences to the customer's Loyalty through the customer satisfaction. The research is based on the customers of PT Cibadak Indah Sari Farm. (Advised by Mr. Jatmiko).

This study aims to determine the effect of directly and indirectly influence of the quality product and price to customer loyalty through customer satisfaction to customers who ever brought a product DOC (Day Old Chick). The variables studied were the product quality, price, customer satisfaction and customer loyalty.

Population in this study is the customers of PT Cibadak Indah Sari Farm who did transaction more than once. Samples were taken by using purposive sampling of 80 respondents. The analytical method in this study is the Path Analysis (Path Analysis) to determine the effect of directly and indirectly influences between the variables.

These results indicate that the quality of PT Cibadak Indah Sari Farm's product doesn't give any significant effects on customer satisfaction. The price does. Then the quality of product and the price shows the result of significant effect on customer satisfaction. The quality of product does give any significant effects on customer loyalty. Then the price and customer satisfaction doesn't. But the quality of product and price are significantly and customer satisfaction as intervening.

**Keywords: Product quality, price, customer satisfaction, customer loyalty.**