

ABSTRAK

ASHLAH SYUKRIYA, 20112045

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA SUPPLIER VICTORY TOYS SURABAYA

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2024

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

Perkembangan bisnis di Indonesia meningkat sangat pesat terutama di Surabaya, baik secara offline maupun online. Dalam menjalankan bisnis, tentunya perusahaan memiliki upaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan strategi pemasaran yang tepat sehingga dapat meningkatkan keuntungan atau pendapatan perusahaan. Salah satu cara untuk meningkatkan pendapatan perusahaan atau meningkatkan penjualan dengan memberikan harga dan kualitas produk yang baik karena sangat penting untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dengan produk yang kita berikan agar terciptanya loyalitas pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di mediasi kepuasan pelanggan. Sampel pada penelitian ini adalah 100 responden yaitu pelanggan Supplier Victory Toys Surabaya dengan menggunakan olah data aplikasi *smartpls* 4.0.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Z), kualitas produk (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Z), harga (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y), kualitas produk (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y), kepuasan pelanggan (Z) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y), harga (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) melalui kepuasan pelanggan (Z), dan kualitas produk (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) melalui kepuasan pelanggan (Z).