

Abstrak

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Distributor Kerupuk Matahari Pagi Di Kota Sukabumi, Nama Penulis Elly Helawati A22150101.

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu agen dari PT Matahari Pagi yaitu PD Rajapolah, latar belakang penelitian ini menunjukkan terdapat fenomena belum optimalnya loyalitas pelanggan kerupuk Matahari Pagi di Kota Sukabumi. Populasi dalam penelitian adalah penjualan kerupuk Matahari Pagi dengan unit populasi yang akan diteliti sebanyak 150 toko.

Metode penelitian yang digunakan adalah riset deskriptif analisis dengan pendekatan riset kausal. Melalui riset deskriptif analisis dengan pendekatan riset kausal, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran dan menjelaskan tentang Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kerupuk Matahari Pagi Di Kota Sukabumi berdasarkan data dan fakta yang ada pada saat penelitian berlangsung. Selain itu, dapat melakukan analisis untuk membuktikan kebenaran hubungan sebab akibat atau pengaruh dari Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kerupuk Matahari Pagi Di Kota Sukabumi sehingga diperoleh makna dan implikasi dari permasalahan penelitian yang ingin dipecahkan.

Berdasarkan pengolahan data statistik, terlihat bahwa variabel Kualitas Produk (X_1) mempunyai pengaruh langsung sebesar 27,40%, pengaruh tidak langsung melalui hubungannya dengan Harga (X_2) sebesar 8,40%, Sehingga total pengaruhnya adalah sebesar 35,80%. Variabel Harga (X_2) mempunyai pengaruh langsung sebesar 21,30%, pengaruh tidak langsung melalui hubungannya dengan Kualitas Produk (X_1) sebesar 8,40% sehingga total pengaruhnya sebesar 29,70%.

Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R Kuadrat) Yang Dinyatakan Dalam Persentase Mengambarkan Besarnya Kontribusi Semua Variabel Bebas Yaitu Kualitas Produk (X_1) Dan Harga (X_2) Dalam Menentukan Variabel Loyalitas (Y) Adalah Sebesar 65,50%. Sedangkan faktor lain yang tidak diteliti dan turut mempengaruhi Loyalitas pada di PT Matahari Pagi ditunjukkan oleh nilai $P_{yC} = 0,345$ atau sebesar 34,50%.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga dan Loyalitas

Abstract

This study entitled The Effect of Product Quality and Price on Customer Loyalty of Morning Sun Crackers in Sukabumi City, Author Name Elly Helawati A22150101.

This research was conducted at PD Rajapolah, the background of this study shows that there is a phenomenon of customer loyalty in the Matahari Pagi crackers in Sukabumi City. Population in research is sales crackers Matahari Pagi with unit population will be examined 150 stores.

The research method used is descriptive analysis an analysis with a causal research approach. Through descriptive research analysis with a causal research approach, it is hoped that this research can provide an overview and explain about product quality and price towards customer loyalty in Morning Sun Crackers in Sukabumi based on the data and facts at the time of the research. In addition, it can carry out an analysis to prove the truth of the cause and effect relationship or the influence of Product Quality and Price on Customer Loyalty of Morning Sun Crackers in Sukabumi City so as to obtain the meaning and implications of the research problems to be solved.

Based on statistical data processing, it can be seen that the Product Quality variable (X1) has a direct influence of 27.40%, indirect effect through its relationship to Price (X2) of 8.40%, so that the total effect is 35.80%. Price Variable (X2) has a direct effect of 21.30%, indirect effect through its relationship to Product Quality (X1) of 8.40% so that the total effect is 29.70%.

The Calculation Results of the Determination Coefficient (R Squared) expressed in percentage represent the magnitude of the contribution of all free variables namely product quality (X1) and price (X2) in determining the variation of loyalty (Y) is 65.50%. While other factors that are not examined and also influence Loyalty at PT Matahari Pagi are shown by the PyC value = 0.345 or 34.50%.

Keywords: Product Qualit, Prices and Loyalty