

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PT. CYBERNETIC MAKMUR LESTARI

Oleh :

Alexander Wongkar

163304020430

Michael

163304020415

Muhammad Rizki Balliansa

163304020426

**Program Studi S1 Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen pada PT. Cybernetic Makmur Lestari yang belum mampu untuk memikat hati konsumen agar terciptanya loyalitas dalam penggunaan produk PT. Cybernetic Makmur Lestari. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori – teori Manajemen Pemasaran, yang berkaitan dengan kualitas produk, harga, kualitas layanan dan loyalitas konsumen. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan sifat penelitian ini adalah deskriptif *explanatory*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Populasi yang digunakan adalah seluruh konsumen PT. Cybernetic Makmur Lestari pada tahun 2019 yang berjumlah 137 orang. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling* jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Dari hasil analisis mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen dapat dilihat dari ketiga variabel yang dianalisis, maka yang paling dominan mempengaruhi loyalitas konsumen adalah variabel kualitas layanan. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil perhitungan thitung masing – masing variabel.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan, dan Loyalitas Konsumen