

**PENGARUH HARGA DAN PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PELANGGAN BISKUIT
MERK HATARI SEE HONG PUFF**

ABSTRAK

**CHERLIN
NIM : 193311010022**

Asia Sakti Wahid Foods yang disingkat ASW Foods adalah perusahaan yang bergerak di bidang makanan. ASW Foods didirikan pada tahun 1978 yang bertempat di Medan, Sumatera Utara. Produk yang diproduksi adalah Biskuit, Crackers, Wafer, dan produk Cokelat. Selain itu, ASW Foods juga mengembangkan dan menciptakan berbagai produk sesuai dengan permintaan konsumen dan sudah memenuhi standar kualitas internasional. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah harga dan produk melalui kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Responden dalam penelitian ini adalah 136 pelanggan pada produk Merk *Hatari See Hong Puff*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan dua pendekatan statistik, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial dengan model SEM (*Structural Equation Modeling*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) harga berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (4) produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (5) kepuasan pelanggan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (6) harga melalui kepuasan pelanggan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan (7) produk melalui kepuasan pelanggan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: harga, produk, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan

**THE INFLUENCE OF PRICE AND PRODUCTS ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE ON CUSTOMER BISCUIT BRAND
HATARI SEE HONG PUFF**

ABSTRACT

**CHERLIN
NIM : 193311010022**

Asia Sakti Whid Foods which is named as ASW Foods is a company engaged in the food sector. ASW Foods was founded in 1978 located in Medan, North Sumatra. The products produces according to consumer demand and that meet international quality standards. The problem in this research is whether price and product through customer satisfaction affect customer loyalty. Respondents in this study were 136 customers on Hatari See Hong Puff brand products. The data analysis technique in this study used two statistical approaches, namely descriptive statistics and inferential statistics with SEM (Structural Equation Modeling) models. The results showed that: (1) price had a positive but not significant effect on customer satisfaction, (2) product had a positive and significant effect on customer satisfaction, (3) price had a positive and significant effect on customer loyalty, (4) product had a positive and significant effect. on customer loyalty, (5) customer satisfaction had a positive but not significant effect on customer loyalty, (6) price through customer satisfaction had a positive but not significant effect on customer loyalty, and (7) products through customer satisfaction had a positive but not significant effect on customer loyalty.

Keywords: price, product, customer satisfaction, and customer loyalty