

ABSTRAK

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT PUTRA SEJAHTERA MANDIRI VULKANISIR MEDAN

Vincent Alessandro

Luis Figo

Program Studi Manajemen, Universitas Prima Indonesia

Tujuan Penelitian adalah untuk menguji Harga, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Putra Sejahtera Mandiri Vulkanisir Medan. Fenomena penurunan Loyalitas Pelanggan yang dilatarbelakangi oleh harga, kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 236 pelanggan Sampel penelitian berjumlah 148 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *sampling random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,313 > 1,977$ dan signifikan yang diperoleh $0,000 < 0,05$, berarti secara parsial Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Putra Sejahtera Mandiri Vulkanisir Medan. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,832 > 1,977$ dan signifikan yang diperoleh $0,000 < 0,05$, berarti secara parsial Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Putra Sejahtera Mandiri Vulkanisir Medan dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,065 > 1,977$ dan signifikan yang diperoleh $0,003 < 0,05$, berarti secara parsial Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Putra Sejahtera Mandiri Vulkanisir Medan. Hasil pengujian diperoleh nilai $F_{hitung} (25,463) > F_{tabel} (2,67)$ dan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$, berarti secara simultan Harga, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Putra Sejahtera Mandiri Vulkanisir Medan.

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