

**PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA BISKUIT HATARI
MALKIST CRACKERS**

ABSTRAK

**WILION
213311010028**

Asia Sakti Wahid Foods yang disingkat ASWFOODS adalah sebuah perusahaan manufaktur profesional yang bergerak di bidang produksi, pendistribusian dan ekspor berbagai macam Biskuit, Crackers, Wafer dan Cokelat. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1978 dan bertempat di Medan, Sumatera Utara - Indonesia. 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 promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Responden dalam penelitian ini adalah 128 pelanggan pada produk Hatari Malkist Crackers. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan empat pengujian, yaitu analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis jalur dan uji hipotesis dengan SPSS Statistics 22 (Statistical Package for the Social Sciences). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (4) promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (5) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (6), harga melalui kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan dan (7) promosi melalui kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan.,

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