

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA
USAHA TAHU BAKSO 89 DI KLATEN**

AGUS RIYADI

141100259

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta
Agus57772@gmail.com

ABSTRAKSI

Skripsi ini berjudul pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan pada usaha tahu bakso 89 di klaten. Tujuan dari penelitian ini adalah 1.Untuk mengetahui adanya pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Tahu Bakso 89. 2.Untuk mengetahui adanya pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Tahu Bakso 89. 3.Untuk mengetahui adanya pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Tahu Bakso 89. 4.Untuk mengetahui adanya pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Tahu Bakso 89. 5.Untuk mengetahui adanya pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bakso 89. 6.Untuk mengetahui adanya pengaruh secara tidak langsung Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Tahu Bakso 89. yang dimediasi oleh kepuasan konsumen 7.Untuk mengetahui adanya pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Tahu Bakso 89 yang dimediasi oleh kepuasan konsumen

Penelitian ini menggunakan survey yaitu metode yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut,. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Pembahasannya dianalisis melalui hasil wawancara serta survey. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara purposive sampling, dimana pernah membeli tahu bakso 89. minimal 3 kali pembelian selama satu tahu terakhir serta responden adalah laki-laki dan perempuan berusia minimal 15tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1.ditemukan bahwa Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Tahu Bakso 89. 2.ditemukan bahwa Kualitas produk tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Tahu Bakso 89. 3.ditemukan bahwa Harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Tahu Bakso 89. 4.ditemukan bahwa Harga tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan Tahu Bakso 89. 5.ditemukan bahwa Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan Tahu Bakso 89. 6.ditemukan bahwa Secara tidak langsung Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan tahu bakso 89. 7.ditemukan bahwa Secara tidak langsung harga produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan tahu bakso

Kata kunci : *kualitas produk, harga, loyalitas dan kepuasan pelanggan*