

ABSTRAK

SUROTO, Pengaruh Kualitas Produk, Kemasan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Beras Sehat S .Organik Produksi CV. Khanon Garden & Collection di Kabupaten Sleman dibawah bimbingan BUDIARTO dan NANIK DARA SENJAWATI.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas produk, kemasan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Beras Sehat S. Organik produksi CV. Khanon Garden & Collection di Kabupaten Sleman. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei dengan observasi, kuesioner dan wawancara. Variabel yang diukur adalah variabel kualitas produk, kemasan dan harga dengan kepuasan sebagai variabel intervening terhadap loyalitas pelanggan Beras Sehat S. Organik. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, uji t dan analisis jalur (*path analysis*). Interpretasi hasil analisis menggunakan tingkat kepercayaan 95%. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh secara langsung dari harga terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh tak langsung harga terhadap loyalitas pelanggan, kemudian pengaruh langsung kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Beras Sehat S. Organik.

Kata kunci : Kualitas produk, kemasan, harga, kepuasan, loyalitas.

ABSTRACT

SUROTO. *The influence of product quality, packing and price againsts satisfaction and loyalty customer Beras Sehat S. Organik production CV. Khanon Garden & Collection in Sleman Regency. Under the guidance of BUDIARTO and NANIK DARA SENJAWATI.*

The purpose of this research were to analyze the influence direct and indirect effects of product quality, packaging and price on customer satisfaction and loyalty Beras Sehat S. Organik production CV. Khanon Garden & Collection in Sleman Regency. The method used in this study is a quantitative method with a survey approach with observation, questionnaires and interviews. The measured variable is product quality, packaging and price variable with satisfaction as intervening variable to customer's loyalty of Beras Sehat S. Organik. Method of data analysis using descriptive analysis, multiple linear regression analysis, t test and path analysis. Interpretation of analysis results using 95% confidence level. The results showed that there is a direct influence of price on customer satisfaction and indirect influence of price on customer loyalty, than the direct influence of satisfaction on customer loyalty of Beras Sehat S. Organik.

Keyword: Product quality, packaging, price, satisfaction, loyalty.