

ABSTRAK

Yelni Novita Sari, Nomor Induk Mahasiswa 152160088, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen serta Implikasinya pada Loyalitas Konsumen Smartphone Iphone (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta Angkatan 2016-2020 Pengguna Smartphone Merek Iphone di Yogyakarta)”. Dosen pembimbing I Humam Santosa Utomo, Dosen Pembimbing II Suratna.

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen serta implikasinya pada loyalitas konsumen smartphone iphone. Populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta angkatan 2016 - 2020 yang telah membeli dan menggunakan smartphone merek Iphone. Ukuran sampel pada penelitian ini 55 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan jenis sampel jenuh yaitu metode penarikan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan metode structural equation modelling (SEM) dengan partial Least Square (PLS).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Z) dengan t-statistik sebesar 3.965. Kualitas Produk (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y) dengan t-statistik sebesar 1.205. Harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Z) dengan t-statistik sebesar 2.594. Harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y) dengan t-statistik sebesar 4.756. Kepuasan Konsumen (Y) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Z) dengan t-statistik sebesar 2.442. Kualitas Produk (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y) melalui Kepuasan Konsumen (Z) dengan t-statistik sebesar 1.891. Harga (X2) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas konsumen (Y) melalui Kepuasan konsumen (Z) dengan t-statistik sebesar 1.822.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, saran untuk perusahaan iphone diharapkan kedepannya lebih memperhatikan kualitas produk salah satunya dengan meningkatkan kualitas produk baik dari segi hardware maupun software, dikarenakan masih banyak sekali kekurangan yang terdapat didalam produk iphone salah satunya adalah tidak adanya slot kartu memori eksternal yang digunakan. Dengan berbagai macam fitur yang akan dapat menguras memori internal, maka penambahan memori eksternal sangatlah penting dan patut untuk dipertimbangkan oleh perusahaan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.