

ABSTRAK

Zufar Achmad El Furqon, Nomor Induk Mahasiswa 152160100, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian ”Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Tri ‘3’ (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Pengguna Kartu Prabayar Tri ‘3’ Angkatan 2016-2020 di Lingkungan UPN “Veteran” Yogyakarta)”. Dosen pembimbing I Humam Santoso Utomo dan dosen pembimbing II Indro Herry Mulyanto.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan tipe *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Administrasi Bisnis pengguna kartu prabayar Tri ‘3’ angkatan 2016-2020 di lingkungan UPN “Veteran” Yogyakarta. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* menggunakan *simple random sampling* yaitu teknik sampling yang dipilih secara acak, dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang untuk terpilih menjadi sampel menggunakan rumus slovin. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 46 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial. Analisis statistik inferensial yang menggunakan metode statistik *structural equation modeling* dengan bantuan aplikasi *SMARTPLS 3*.

Hasil penelitian bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk signifikan terhadap loyalitas pelanggan, harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, dan harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Perusahaan kartu prabayar Tri harus memiliki sistem keselamatan kualitas produk yang baik dan harga yang mendukung sehingga pelanggan akan memiliki kepuasan yang tinggi dan dapat menjadi pelanggan yang loyal.

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