

ABSTRAK

Keisar Rafif, Nomor Induk Mahasiswa 152180095, 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 Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen (Studi Pada Komunitas Sepeda Kelapa Gading Bikers Jakarta Konsumen Produk Jersey Sepeda Merek Duraking)”. Dosen Pembimbing I Bapak Humam Santosa dan Dosen Pembimbing II Ibu Ida Susi Dewanti.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen (Studi Pada Komunitas Sepeda Kelapa Gading Bikers Jakarta Konsumen Produk Jersey Sepeda Merek Duraking). Penelitian ini merupakan jenis penelitian *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah Komunitas Sepeda Kelapa Gading *Bikers* Jakarta yang telah membeli dan menggunakan produk jersey sepeda merek Duraking selama dua kali atau lebih yang berjumlah 84 orang. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 84 orang. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *sampling* jenuh atau sensus. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen (Z), Harga (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen (Z), Kualitas Produk (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Konsumen (Y), Harga (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Konsumen (Y), Kepuasan Konsumen (Z) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Konsumen (Y), Kualitas Produk (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Konsumen (Y) melalui Kepuasan Konsumen (Z), Harga (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Konsumen (Y) melalui Kepuasan Konsumen (Z).

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, produk jersey sepeda merek Duraking harus lebih meningkatkan dan memperhatikan kualitas produk yang baik dan harga yang ditetapkan harus sesuai dengan nilai dan manfaat yang didapatkan konsumen agar terciptanya kepuasan konsumen yang tinggi dan selanjutnya dapat melahirkan loyalitas konsumen terhadap produk jersey sepeda merek Duraking.