

ABSTRAKSI

DEDY IRAWAN GANDI PRASETYO. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Gula Pasir Merek Gulaku, Sleman. (Dibimbing oleh Drs. IGN. Agus Suryono, MM. dan Dra. Chaula Anwar, MM.).

Permintaan gula nasional selalu mengalami perubahan dan bahkan cenderung mengalami kenaikan sebanding dengan jumlah penduduk Indonesia yang selalu bertambah setiap tahunnya. Tahun 1990, 1995, 1996 dan 1997 berturut-turut konsumsi gula per kapita/tahun adalah 13,38 kg; 16,54 kg; 15,76 kg dan 17,04 kg. Jumlah penduduk Indonesia yang semakin meningkat menyebabkan total kebutuhan konsumsi gula juga terus meningkat. Laju pertumbuhan konsumsi gula selama periode 1993-2004 adalah 4,33% per tahun. Pada tahun 1993 konsumsi gula sebanyak 2,34 juta ton dan terus meningkat menjadi 2,46 juta ton pada tahun 2004. Dengan semakin tingginya permintaan gula pasir, Gulaku menghadapi banyak sekali para pesaing. Seperti produk gula pasir dalam kemasan Raja Gula yang di produksi oleh swalayan progo, Mirota yang di produksi oleh swalayan mirota kampus, MK (Madu Kismo), Gula Pasir Indomaret yang di produksi oleh swalayan Indomaret, Gula Pasir Carrefour yang di produksi oleh swalayan Carrefour, dll. Oleh karena itu dipersepsikan penelitian ini dapat membantu pihak Gulaku dalam menghadapi para pesaingnya.

Tujuan dri penelitian ini adalah: (1) Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Gulaku di Sleman; (2) Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Gulaku di Sleman; (3) Mengetahui pengaruh tingkat kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Gulaku di Sleman; (4) Mengetahui adanya pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan; (5) Mengetahui adanya pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Giant yang berlokasi di Jl. Ring Road Utara Rt 02 / Rw 29 Kabupaten Sleman. Pengambilan data mulai tanggal 23 Juni 2014 sampai tanggal 15 Agustus 2014. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *survei*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pengunjung swalayan Giant di Sleman yang akan membeli produk dan melihat harga serta melakukan pembelian ulang serta merasakan kepuasan gula pasir Merek Gulaku.

Hasil penelitian ini adalah: (1) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (2) Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (3) Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan; (4) Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh antara kualitas produk dan loyalitas pelanggan; (5) Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh antara harga dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Gula Pasir Merek Gulaku, Sleman.