

ABSTRAK

Tsania Salma Murodia, 1950210061, “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Oli Petroasia Di KCP Kudus”.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris adanya pengaruh harga, kualitas produk, oli Petroasia terhadap loyalitas pelanggan pada produk oli petroasia dan untuk menganalisis secara empiris adanya pengaruh harga dan kualitas produk oli petroasia terhadap loyalitas pelanggan pada produk oli petroasia. Pada penelitian ini dalam jenis penelitian yang digunakan adalah berupa *field research* dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 205 responden, dengan yang teknik yang dipilih yaitu menggunakan teknik berupa *Probability Sampling* dengan pendekatan pengambilan sampel berupa *S Simple Random Sampling* menggunakan kuesioner. Peneliti menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan alat bantu berupa *software* SPSS 20.0. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada produk oli Petroasia di KCP Kudus.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{table} ($3.582 > 1.971$), dan kualitas produk nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{table} ($2,171 > 1.971$) maka secara parsial berpengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan. Sedangkan hasil berdasarkan uji simultan F diperoleh nilai koefisien F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($8,178 > 3.040$) artinya Harga dan Kualitas Produk berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Oli Petroasia Di KCP Kudus. Pada analisis regresi linear koefesien determinasi R^2 besarnya 0,075 dipresentasikan 7,5%. Dinotasikan kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen ($100\% - 7,5\% = 92,5\%$) Variabel dependen bisa dijelaskan oleh variabel independen sebesar 92,5% yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Loyalitas pelanggan memiliki hubungan yang baik dengan memberikan harga dan kualitas produk yang relevan sesuai fungsinya. Dengan adanya harga yang terjangkau dan sesuai dengan keinginan pelanggan maka akan berdampak pada loyalitas pelanggan. Karena ketika harga sebuah produk terjangkau sesuai dengan daya beli konsumen dan keinginan konsumen maka konsumen akan tertarik dan melakukan pembelian secara berulang dan tetap memakai produk. Begitu pula pelanggan juga mengharapkan kualitas produk yang baik dan terjamin agar pelanggan merasa puas dan melakukan pembelian pertama dan bahkan pembelian ulang sehingga mampu meningkatkan volume penjualan

Kata Kunci : *Harga, KCP, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan*