

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of customer loyalty. This study took place in South of Jakarta. The sample consisted of 160 respondents who bought a product of Mitsubishi. The sampling technique in this research is Convenience Sampling. The validity and reliability test is using SPSS 20.0, meanwhile the application of hypothesis testing using Structural Equation Modeling (SEM) with LISREL 8.80. The results of analysis is using causal analysis showed that the two hypotheses contained in that research has a significant positive effect. The hypothesis that positive significant effect, among others: quality of the product on customer loyalty and price on customer loyalty.

Keywords: Product Quality, Price, Customer Loyalty.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini mengambil lokasi di wilayah Jakarta Selatan. Sampel terdiri dari 160 responden yang membeli produk mobil Mitsubishi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *Convenience Sampling*. Untuk menguji validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS 20.0, sedangkan pengujian hipotesis menggunakan aplikasi *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan LISREL 8.80. Hasil analisis dengan menggunakan metode analisis kausal menunjukkan bahwa 2 hipotesis yang terdapat dalam penelitian ini berpengaruh signifikan positif. Hipotesis yang berpengaruh signifikan positif, antara lain: kualitas produk berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan dan harga berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan.

