

## **ABSTRACT**

*This study discusses the influence between product quality, service quality and price through customer satisfaction to customer loyalty who are print media subscribers who subscribe to domestic news photos products in Division of Photo News, Perum LKBN Antara.. The purpose of this study is to see the effect among these variables, perform analysis and interpretation, and then provide conclusions and suggestions. This research is a case study research using quantitative method with path analysis. Data collection is distributing questionnaires to respondents who subscribers that products.*

**Keywords** : *Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, News Agency, Mass Media*



## ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang pengaruh antara kualitas produk, kualitas layanan dan harga melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan media cetak yang berlangganan produk foto berita dalam negeri di Divisi Pemberitaan Foto, Perum LKBN Antara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh antar variabel tersebut, melakukan analisis dan interpretasi, dan kemudian memberikan kesimpulan dan saran. Penelitian ini adalah penelitian studi kasus dengan menggunakan metode kuantitatif dengan analisis jalur. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap responden yang merupakan pelanggan produk tersebut.

**Kata kunci** : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Kantor Berita, Media Massa

