

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze whether quality products, promotions and pricing to customer loyalty of panasonic switches in DKI Jakarta. The object of this study is electrical outlet in DKI Jakarta. This study was conducted on 196 respondents with non - probability sampling techniques , and the sampling with accidental sampling technique . Data collection instrument uses a Likert scale questionnaire premises . The data in this study using SPSS ver.23 . The results showed that the quality products, promotions and pricing are significant.

Keywords: Products, Promotions, Pricing, Customer Loyalty

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah kualitas produk, promosi dan penetapan harga terhadap loyalitas pelanggan produk saklar Merek panasonic di DKI Jakarta. Objek penelitian ini adalah Toko yang menjual alat-alat listrik di DKI Jakarta. Penelitian ini dilakukan terhadap 196 responden dengan teknik sampel *non-probability*, dan pemilihan sample dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan program SPSS ver.23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, promosi dan penetapan harga berpengaruh secara signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Promosi, Penetapan Harga, Loyalitas Pelanggan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA