

ABSTRAK

Redo nur sanjaya. 2023 “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Florist Mokka.Id Di Kotagajah)” Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) H. Suryadi, S.E.,M.M. Pembimbing (II) Ardiansyah Japlani, S.E., MBA.,AWM.

Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Di kota gajah terdapat 5 toko buket bunga. Florist Mokka.Id memiliki banyak pesaing yang sejenis dilihat dari persaingan harga yang ketat dengan selisih harga yang tidak banyak dengan kualitas produk yang diberikan pada setiap toko berdeba-beda. Akibatnya banyak konsumen yang ingin mencoba membeli buket bunga ditempat lain yang berada di Kota Gajah membuat jumlah konsumen yang loyal mengalami penurunan dan tidak puas dengan produk tersebut. Sehingga dapat menyebabkan konsumen mulai beralih kepada toko buket bunga yang lain, karena pada dasarnya konsumen akan mencari produk yang memiliki harga yang lebih murah namun kualitas produknya sama baiknya dan menyebabkan penurunan jumlah penjualan produk. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui apakah ada pengaruh langsung kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Florist Mokka.Id Kota Gajah, Untuk mengetahui apakah ada pengaruh langsung harga terhadap loyalitas pelanggan Florist Mokka.Id Kota Gajah, Untuk mengetahui apakah ada pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Florist Mokka.Id Kota Gajah, Untuk mengetahui apakah ada pengaruh langsung harga terhadap kepuasan pelanggan Florist Mokka.Id Kota Gajah, Untuk mengetahui apakah ada pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Florist Mokka.Id Kota Gajah. pada penelitian kali ini peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. penelitian ini mengambil sampel 96 pembeli Florist Mokka.Id Kota Gajah. Pengumpulan data menggunakan wawancara, kuisioner dan kepustakaan data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Homogenitas, Uji Linearitas dan Analisis Regresi Variabel dengan Metode Kausal Step dengan program (SPSS 25). Terdapat pengaruh langsung Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan, Terdapat pengaruh langsung Harga terhadap Loyalitas Pelanggan, Terdapat pengaruh langsung Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan, Terdapat pengaruh langsung Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, Terdapat pengaruh langsung Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci: kualitas produk, harga, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan.