

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TAHU HOME INDUSTRI MAJU SEJAHTERA DI KLUNGKUNG DAWAN

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan merupakan komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali sebuah produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Loyalitas pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas produk, persepsi harga, dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan mengetahui pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Tahu Home Industri Maju Sejahtera di Klungkung Dawan.

Penelitian ini dilakukan pada Tahu Home Industri Maju Sejahtera di Klungkung Dawan beralamat di jalan arjuna Kelurahan Banjar Grombong Desa Sampalan Tengah, Kecamatan Dawan, Kota Klungkung. Adapun objek penelitian dalam penelitian ini adalah di bidang pemasaran khususnya pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Tahu Home Industri Maju Sejahtera di Klungkung Dawan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Tahu Home Industri Maju Sejahtera di Klungkung Dawan yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Metode pengumpulan data yang di gunakan oleh peneliti yaitu menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi dan kuisioner. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, persepsi harga, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Tahu Home Industri Maju Sejahtera di Klungkung Dawan.

Kata kunci : kualitas produk, persepsi harga, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan