

ABSTRAK

Hasanah, Ismatul. 2019. *“Pengaruh Harga, Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Konsumen di UD Fresh Frozen Food Kabupaten Jember)”*. Tesis, Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember. Dosen Pembimbing Dr.Arik Susbiyani.M.Si Dan Dr.Abadi Sanosra.SE.MM.

Kata kunci : Harga, Kualitas Produk, Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Konsumen

Kualitas dan kepuasan konsumen pelanggan berkaitan sangat erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Harapan pelanggan di yakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang atau jasa) dan kepuasan pelanggan. di tawarkan dan meningkat kepuasan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Penelitian ini difokuskan pada: 1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen daging ayam?; 2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen daging ayam?; 3. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen daging ayam?; 4. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen daging ayam dan 5. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh langsung terhadap loyalitas konsumen daging ayam di UD Fresh Frozen Food Kabupaten Jember.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Responden dalam penelitian ini adalah 72 orang. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan kuesioner. Instrument yang digunakan adalah angket (kuesioner). Sedangkan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Statistic Package for the Sciences (SPSS) dengan program Analysis Regression Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1. Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen daging ayam di UD Fresh Frozen Food Kabupaten Jember dengan hasil statistik uji regresi diperoleh F hitung sebesar 67,956 dengan nilai signifikansi 0,000, lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$); 2. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen daging ayam dengan F hitung sebesar 28,728 dan nilai t hitung sebesar 4,666 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; 3. Harga berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas konsumen daging ayam dengan koefisien intervening sebesar 0,1016 bernilai positif dengan nilai signifikansi sebesar 0,0011 lebih kecil dari 0,05; 4. Kualitas produk berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas konsumen, dalam hal ini besarnya pengaruh tidak langsung sebesar 0,0888 bernilai positif dengan nilai signifikansi sebesar 0,0057 lebih kecil dari 0,05; 5. Kepuasan konsumen berpengaruh langsung terhadap loyalitas konsumen dengan hasil statistik uji regresi diperoleh t hitung sebesar 6,118 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,280.