

ABSTRAK

Yordan Budiyanto / 29189093 / Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap loyalitas pelanggan amplas NCA Buffalo pada PT. Harsco Nugraha Jakarta / pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Industri amplas merupakan sebuah prospek usaha yang tingkat pertumbuhan ekonominya bertumbuh pesat dari tahun demi tahun. Hal ini dapat kita lihat dari semakin bertambahnya industri amplas yang terus bertambah dari waktu ke waktu demi memenuhi kebutuhan perusahaan yang membutuhkan produk tersebut guna mempermudah proses produksi. Konsumen menjadi peranan penting untuk menentukan keberhasilan dari suatu perusahaan, maka perusahaan wajib memberikan kualitas produk yang terbaik untuk menciptakan kepuasan dari konsumen tersebut.. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan amplas NCA Buffalo pada PT. Harsco Nugraha Jakarta.

Teori yang digunakan untuk mendukung penulisan ini adalah definisi dari kualitas produk, harga, dan loyalitas pelanggan. Kemudian didukung oleh teori mengenai hubungan antara kualitas produk dengan loyalitas pelanggan, dan harga dengan loyalitas pelanggan.

Objek penelitian ini adalah PT. Harsco Nugraha Jakarta. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode komunikasi dan penarikan sampel menggunakan non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Oleh karena itu, kuesioner online disebar melalui media *google docs* sebanyak 109 responden yang mengetahui dan pernah membeli produk amplas di PT. Harsco Nugraha Jakarta. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan *struktural (structural equation model)* dengan WarpPLS 7.0.

Output yang dihasilkan menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dan harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis yang ada telah terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan.

