

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi di berbagai bidang merupakan fenomena yang dihadapi berbagai negara diseluruh penjuru dunia. Tidak hanya kemajuan teknologi dibidang transportasi, keamanan, komunikasi, atau bahkan seni saja yang mengalami kemajuan, tetapi ekonomi pun turut merasakan perkembangan yang sama. Kondisi masyarakat pada saat ini yang semakin tinggi tingkat pendidikan disertai dengan selera konsumsi mereka yang semakin meningkat, menciptakan suatu keadaan dalam memilih produk menjadi lebih teliti dan cermat.

Objek dalam penelitian ini adalah Richeese Factory Cabang Riau, Bandung. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh Harga dan Kualitas produk terhadap Kepuasan pelanggan dan dampaknya pada Loyalitas pelanggan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu membagikan kuisioner kepada 101 responden dari populasi 8120 pelanggan Richeese Factory Cabang Riau, Bandung.

Hasil penelitian menggunakan metode Analisis jalur, Uji Validitas, Uji Realibilitas, Analisis Korelasi Berganda, Koefisien determinasi, Koefisien determinasi parsial ( $R^2$ ), Uji Hipotesis Simultan, dan Uji Hipotesis Parsial. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Harga dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan Pelanggan dan berdampak positif pada Loyalitas Pelanggan . Besar Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) adalah 47,5% yang artinya bahwa nilai sebesar 47,5%, Proses Keputusan Pembelian di pengaruhi variabel independen, sedangkan sisanya sebesar 52,5% di pengaruhi olah variabel lainnya.

## ABSTRACT

*Technological advances in many fields as a phenomenon faced by various countries around Indonesia. Not only technological that advances, but also transportation, communications, security or arts are experiencing any economics progress but also feel the same development. Condition of people at this time that the higher level of education and accompanied by their increasing consumption, create a state in choosing the products to be more thorough and meticulous.*

*The object of this research is Richeese Factory Cabang Riau, Bandung. The objective of this study was to determine the effect of price and product quality against consumer satisfaction and its impact on customer loyalty. Analysis of the data used in this study are primary data. Technique used data collection that is distributing questionnaires to 100 respondents from a population of 8120 consumers Richeese Factory Cabang Riau, Bandung..*

*The results using path Analysis method, Validity test, reliability test, Correlation analysis, coefficient of determination, the partial coefficient of determination ( $R^2$ ), Simultaneous Hypothesis Testing and Hypothesis Testing Partial. And research shows that the variable price and rent a positive and significant effect on the Purchase Decision Process. Large coefficient of determination ( $R^2$ ) was 47,5%, which means that the value of 47,5%, the Purchase Decision Process influenced the independent variable, while the remaining 52,5% is influenced if the other variables*