

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Pikiran Rakyat Bandung (Survei terhadap konsumen koran PT. Pikiran Rakyat Bandung di Kelurahan Citeureup Kecamatan Cimahi Utara Kota Cimahi). Penelitian ini dilakukan di bidang media percetakan, perusahaan yang diteliti yaitu PT. Pikiran Rakyat Bandung. Data yang digunakan merupakan data sekunder dan data primer.

Ukuran sampel yang digunakan adalah 100 responden yang merupakan pelanggan Pikiran Rakyat. Dengan teknik analisis menggunakan hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang termasuk dalam uji instrumen penelitian, analisis deskriptif, analisis verifikatif dengan pengujian hipotesis yang telah diajukan dan juga menghitung koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara bersama-sama Kualitas Produk dan Promosi berpengaruh positif dan signifikan sebesar 54,9% terhadap Loyalitas Pelanggan. Secara Parsial menunjukkan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan sebesar 36% terhadap Loyalitas Pelanggan. Promosi berpengaruh positif dan signifikan sebesar 18,9% terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk , Promosi dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRAK

This purpose aim to know the influence Quality Product and Promotion on Customers Loyalty on PT. Pikiran Rakyat Bandung (Survey on Costumers in Sub District Citeureup District Cimahi Bandung). This Purpose to in the field Printing Media, Researched in PT. Pikiran Rakyat Bandung. Data used is data secondary and primary.

The sampling size in used was 100 respondents include Pikiran Rakyat Customers. With analays technique use test result Validity and Reliability in clued in tes Instrument research, descriptif analays, verifikatif analays with hypothesis testing which has been proposed and calculate the coefficient of determination.

Resukt this purpose swowing on joined Quality Product and Promotion have effect positif and significant amount 54,9% on Costumers Loyalty. On parsialty show Quality Product have effect positif and significant amount 36% on Costumers Loyalty. Promotion have effect positif and significant amount 18,9% on Costumers Loyalty.

Keyword : Quality Product, Promotion, Costumer Loyalty