

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk (X_1) dan Harga (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) baik secara simultan maupun secara parsial di Outlet Rabbani Dipati Ukur Kota Bandung. Metode Penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 87 responden. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan penyebaran kuisisioner. Dan untuk metode analisis yang digunakan meliputi regresi linier berganda, korelasi berganda dan koefisien determinasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan maupun secara parsial. Secara simultan pengaruh Kualitas Produk (X_1) dan Harga Kerja (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) sebesar 66% Sedangkan secara parsial Kualitas Produk (X_1) berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) memberikan pengaruh sebesar 34,7% dan Harga (X_2) berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y) memberikan pengaruh sebesar 31,3% dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk (X_1) dan Harga (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) di Outlet Rabbani Dipati Ukur Kota Bandung

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Product Quality (X1) and Price (X2) on Customer Loyalty (Y) both simultaneously and partially at the Rabbani Dipati Ukur Outlet, Bandung. The research method used was descriptive and verification methods with a sample size of 87 respondents. Meanwhile, the data collection techniques used in this research are observation, interviews and distributing questionnaires. And the analytical methods used include multiple linear regression, multiple correlation and coefficient of determination. The results of this research show that there is a positive and significant influence simultaneously and partially. Simultaneously the effect of Product Quality (X1) and Work Price (X2) on Customer Loyalty (Y) is 66%, while partially Product Quality (X1) has an effect on Customer Loyalty (Y) has an effect of 34.7% and Price (X2) influence on Purchase Decision (Y) gives an effect of 31.3% it can be concluded that Product Quality (X1) and Price (X2) have a significant influence on Customer Loyalty (Y) at Rabbani Dipati Ukur Outlet Bandung

Keywords: Product Quality, Price, Customer Loyalty