

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN TEH PUCUK HARUM DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Konsumen Teh Pucuk Harum)

Klemens Alka Dyokara
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang konsumen pada produk Teh Pucuk Harum, (2) Pengaruh harga terhadap minat beli ulang konsumen pada produk Teh Pucuk Harum, (3) Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada produk Teh Pucuk Harum, (4) Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada produk Teh Pucuk Harum, (5) Pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang konsumen pada produk Teh Pucuk Harum, (6) pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang konsumen pada produk Teh Pucuk Harum yang dimediasi oleh kepuasan konsumen, (7) Pengaruh harga terhadap minat beli ulang konsumen pada produk Teh Pucuk Harum yang dimediasi oleh kepuasan konsumen. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk *Google Form* mengenai kualitas produk, harga, kepuasan konsumen, dan minat beli ulang kepada 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang konsumen pada produk Teh Pucuk Harum, (2) Harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli ulang konsumen pada produk Teh Pucuk Harum, (3) Kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada produk Teh Pucuk Harum, (4) Harga berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli ulang konsumen konsumen pada produk Teh Pucuk Harum, (5) kepuasan konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli ulang konsumen pada produk Teh Pucuk Harum, (6) Kepuasan konsumen memediasi pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang konsumen pada produk Teh Pucuk Harum, secara penuh (*full mediation*) (7) Kepuasan konsumen memediasi pengaruh harga terhadap minat beli ulang konsumen pada produk Teh Pucuk Harum secara penuh (*full mediation*).

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen, Minat Beli Ulang

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE TOWARDS
CONSUMER REPURCHASING INTERSET IN TEH PUCUK HARUM
WITH CUSTOMER SATISFACTION AS MEDIATING VARIABEL**

(Study on Concumers of Teh Pucuk Harum)

Klemens Alka Dyokara
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2022

This study aims to determine (1) the effect of product quality on consumer repurchase interest in Teh Pucuk Harum products, (2) The effect of price on consumer repurchase interest in Teh Pucuk Harum products, (3) The effect of product quality on consumer satisfaction in Teh Pucuk Harum product, (4) The effect of price on consumer satisfaction in Teh Pucuk Harum product, (5) The effect of consumer satisfaction on the consumer's repurchase interest in Teh Pucuk Harum product, (6) the effect of product quality on the consumer's repurchase interest in Teh Pucuk Harum product mediated by consumer satisfaction, (7) The effect of price on consumer repurchase interest in Teh Pucuk Harum products which is mediated by consumer satisfaction. The sampling technique used was purposive sampling. Data was obtained by distributing questionnaires in the form of Google Forms regarding product quality, price, consumer satisfaction, and repurchase interest to 100 respondents. The data analysis technique used in this study is Partial Least Square using the SmartPLS 3.0 application. The results showed that: (1) Product quality had no significant effect on consumers' repurchase interest in Teh Pucuk Harum products, (2) Price did not significantly affect consumers' repurchase interest in Teh Pucuk Harum products, (3) Product quality has a significant effect on consumer satisfaction in Teh Pucuk Harum Product, (4) the price significantly influences the repurchase interest of consumers in Teh Pucuk Harum product, (5) customer satisfaction significantly affects the purchase intention of consumers on the product of Teh Pucuk Harum, (6) Consumer satisfaction mediates the effect of product quality on consumer repurchase interest in Teh Pucuk Harum products, in full (full mediation) (7) Consumer satisfaction mediates the effect of price on consumer repurchase interest in Teh Pucuk Harum products in full (full mediation).

Key Words: Product Quality, Price, Consumer Satisfaction, Repurchase Interest