

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI Studi pada Pelanggan Tobeko Shop Yogyakarta

Katon Kridho Mustiko
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Pengaruh secara langsung kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Tobeko Shop Yogyakarta, 2) Pengaruh secara langsung harga terhadap loyalitas pelanggan Tobeko Shop Yogyakarta, 3) Pengaruh secara langsung kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Tobeko Shop Yogyakarta 4) Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Tobeko Shop Yogyakarta dengan dimediasi oleh kepuasan pelanggan, 5) Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan Tobeko Shop Yogyakarta dengan dimediasi oleh kepuasan pelanggan, 6) Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Tobeko Shop Yogyakarta dengan dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Tobeko Shop Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 orang responden, dengan pengumpulan datanya menggunakan *google form*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS 4*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas produk secara langsung berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Tobeko Shop Yogyakarta, 2) Harga secara langsung tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Tobeko Shop Yogyakarta, 3) Kualitas layanan secara langsung tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Tobeko Shop Yogyakarta, 4) Kualitas produk tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Tobeko Shop Yogyakarta dengan dimediasi oleh kepuasan pelanggan, 5) Harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Tobeko Shop Yogyakarta dengan dimediasi penuh oleh kepuasan pelanggan, 6) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Tobeko Shop Yogyakarta dengan dimediasi penuh oleh kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas produk, harga, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

**EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE, AND
QUALITY OF SERVICE ON CUSTOMER LOYALTY WITH
CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE**

Study on Customers of Tobeko Shop Yogyakarta

Katon Kridho Mustiko
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2023

This study aims to find out: 1) The direct effect of product quality on customer loyalty of Tobeko Shop Yogyakarta, 2) The direct effect of price on customer loyalty of Tobeko Shop Yogyakarta, 3) The direct effect of service quality on customer loyalty of Tobeko Shop Yogyakarta, 4) The effect of product quality on customer loyalty of Tobeko Shop Yogyakarta mediated by customer satisfaction, 5) The effect of price on customer loyalty of Tobeko Shop Yogyakarta mediated by customer satisfaction, 6) The effect of service quality on customer loyalty of Tobeko Shop Yogyakarta mediated by customer satisfaction. The population in this study were all Tobeko Shop Yogyakarta customers. This research uses probability sampling technique with purposive sampling method. The number of samples in this study was determined using the Cochran formula and it was known that there were 96 respondents, with data collection using the Google form. The data analysis technique in this study uses Partial Least Square using the SmartPLS 4 application. The results show that: 1) Product quality has a direct positive effect on customer loyalty of Tobeko Shop Yogyakarta, 2) Price does not have a positive direct effect on customer loyalty of Tobeko Shop Yogyakarta, 3) Service quality does not have a direct positive effect on customer loyalty of Tobeko Shop Yogyakarta, 4) Product quality does not have a positive effect on customer loyalty of Tobeko Shop Yogyakarta mediated by customer satisfaction, 5) Price has a positive effect on customer loyalty of Tobeko Shop Yogyakarta which is full mediated by customer satisfaction, 6) Service quality has a positive effect on customer loyalty of Tobeko Shop Yogyakarta which is full mediated by customer satisfaction.

Keywords: product quality, price, service quality, customer satisfaction and loyalty.