

ABSTRAK

“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Telepon Seluler Samsung Pada Mahasiswa FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung Angkatan 2013”.

Oleh :

Hilaliah

1138020099

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung angkatan 2013.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Asosiatif/hubungan dengan pendekatan Kuantitatif. Teknik pengumpulan datanya adalah studi kepustakaan dan kuesioner. Penelitian ini menggunakan variabel independen kualitas produk dan harga sedangkan variabel dependennya adalah loyalitas pelanggan. Analisis statistik yang digunakan adalah uji validitas, analisis regresi berganda, analisis determinasi, uji t, uji f. Menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan program SPSS 16.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen kualitas produk dan harga telepon seluler Samsung terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan tabel determinasi diperoleh angka R^2 sebesar 0,473 atau (47.3%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen kualitas produk dan harga terhadap variabel dependen yaitu Loyalitas Pelanggan Samsung sebesar 68,7%. Sedangkan sisanya sebesar 31,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Dari nilai koefisien determinasi yang telah dihitung sebesar 68,7% masuk dalam kriteria pengaruh yang tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh yang tinggi dari kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan Samsung. Hal ini menunjukkan kualitas produk dan harga memiliki peran yang cukup penting dalam loyalitas pelanggan Samsung.