

ABSTRAK

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PENDAPATAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Konsumen Ponds di Kota Tasikmalaya)

Oleh:

Mia Agustina

NPM 173401127

Pembimbing :

Dwi Hastuti Lestari K

H.Aso Sukarso

Penelitian ini bertujuan: (a) Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk, pendapatan, dan loyalitas pelanggan PONDOS di Kota Tasikmalaya. (b) Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk, dan pendapatan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan PONDOS di Kota Tasikmalaya. (c) Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk, dan pendapatan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan PONDOS di Kota Tasikmalaya. Metode penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis yang digunakan regresi berganda penelitian ini menyimpulkan bahwa : (a) Secara parsial harga, kualitas produk dan pendapatan memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PONDOS di Kota Tasikmalaya (b) secara bersama- sama harga, kualitas produk, dan pendapatan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PONDOS di Kota Tasikmalaya.

Kata Kunci : harga, kualitas produk, pendapatan dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRICE, PRODUCT QUALITY, AND INCOME ON CUSTOMER LOYALTY (Case Study of Ponds Consumers in Tasikmalaya City)

By:

Mia Agustina

NPM 173401127

Supervisor:

Dwi Hastuti Lestari K

H. Aso Sukarso

This research aims: (a) To determine the influence of price, product quality, income and loyalty of PONDS customers in Tasikmalaya City. (b) To determine the partial influence of price, product quality and income on PONDS customer loyalty in Tasikmalaya City. (c) To determine the influence of price, product quality and income together on PONDS customer loyalty in Tasikmalaya City. The research method used in this research uses a quantitative method with a descriptive approach. The analysis used by multiple regression in this research concludes that: (a) Partially price, product quality and income have a positive relationship and have a significant effect on PONDS customer loyalty in Tasikmalaya City (b) together price, product quality and income have a significant effect on PONDS customer loyalty in Tasikmalaya City.

Keywords: price, product quality, income and customer loyalty