

ABSTRAK

**PENGARUH NILAI, HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DAN LOYALITAS KONSUMEN**

Studi kasus Pada Konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta

Elisabet Endah Natalia Prastiwi

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2016

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai, harga, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Studi kasus pada konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai, harga, kualitas produk, kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan secara parsial, variabel nilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, serta kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF VALUE, PRICE, QUALITY, SERVICE QUALITY
ON CUSTOMER SATISFACTION
AND CONSUMER LOYALTY**

In the case study on Consumer Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta

Elisabet Endah Natalia Prastiwi
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2016

This study aims to determine the influence of the value, price, quality, service quality on customer satisfaction and customer loyalty. This is a case study on consumer Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta. The population in this study are all consumers Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta. Data was collected using questionnaires. Then data was analyzed using simple and multiple linier regression. The results of this study indicated that the value, price, quality, service quality simultaneously influence on customer satisfaction, and partially only the variable of value did not influence the customer satisfaction whereas the rest, namely price, quality and service quality influenced customer satisfaction. Finally, customer satisfaction influenced customer loyalty.