

MOTTO

Man khoro ja fi thalabi ilmi fahuwa fi sabhilillah

“ *Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah* ”

(HR. Turmudzi)

*An abi hurairata radiyallahu anhu anna rasulullah
sallallahu allaihi wa sallamaa qala wa man salaka thoriqon
yaltamisu piihi ilman sahalallahu lahu thoriqon ilal jannati*

“ *Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan
orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan.* ”

(QS. Al-Mujadalah : 11)

*õ Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja
karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi
karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakan
waktu untuk menunggu inspirasi.”*

(Ernest Newman)

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. WINSTAR PARTICAL PRODUCT DI MENGANTI – GRESIK**

CENDY OKTAVIA ARINTA NANDA

11132035

ABSTRAK

PT. Winstar Partical Product sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang konstruksi di daerah Menganti - Gresik. PT. Winstar Partical Product Menawarkan beragam produk rangka atap baja ringan yang diharapkan dapat menjangkau konsumen lebih banyak lagi dan bekerja keras membuat kebijakan - kebijakan strategis baru dalam menjual produk dan jasa mereka dalam kaitannya menghadapi persaingan yang ketat dengan kompetitor yang dapat memberikan *value* yang lebih besar kepada *customer*. Dengan penetapan harga yang sesuai kualitas produk, harga relatif terjangkau oleh para pelanggan dan perusahaan dapat bersaing dengan kompetitor lainnya, maka pelanggan akan tidak ragu untuk membeli produk yang ada pada PT. Winstar Partical Product. Sehingga perusahaan dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas pada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan produk rangka atap baja ringan di PT. Winstar Partical Product, Menganti ó Gresik. Penelitian ini dalam menentukan sampel menggunakan kuesioner dengan skala *Likert*. Hasil pengambilan sampel sama dengan populasi yaitu sebanyak 100 orang yang merupakan pelanggan PT. Winstar Partical Product, Menganti ó Gresik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. Winstar Partical Product di Menganti ó Gresik. Dan Diharapkan agar PT. Winstar Partical Product, Menganti ó Gresik tetap menjaga reputasi yang dimiliki melalui kualitas produk dan harga dengan tetap selalu memonitoring kinerja pelayanan yang diberikan melalui indeks kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas produk, Harga, Loyalitas, Kepuasan, Galvalume

***EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER
LOYALTY THROUGH COSTUMER SATISFACTION ON
PT. WINSTAR PARTICAL PRODUCT IN MENGANTI – GRESIK***

**CENDY OKTAVIA ARINTA NANDA
11132035**

ABSTRACT

Winstar Partical Product Limited Company is one of the construction company in the Menganti, Gresik. Winstar Partical Product Limited Company offers variety of lightweight steel roof product, so the products are expected to attract more consumer and work hard to make policy, a new strategic policy in selling their products and services in relation to face of stiff competition with competitors that can provide greater value to consumer. With appropriate pricing of product quality, relatively affordable price by the customer and the company can compete with other competitors, then the customer will not hesitate to buy the products that exist on the Winstar Partical Product Limited Company. So companies can create customer satisfaction and loyalty. This study aims to determine the effect of product quality and price to customer loyalty through customer satisfaction.

The population of this research is consumers of product lightweight steel roof in Winstar Product Partical Limited Company, Menganti - Gresik. This research is in determining the sample using a questionnaire with Likert scale. Results of sampling together with a population of as many as 100 people who are customers of Winstar Product Partical Limited Company, Menganti - Gresik.

Results of this study indicate that the quality of products and prices indirect effect on customer loyalty through customer satisfaction on Winstar Product Partical Limited Company in Menganti, Gresik and hoped that Winstar Product Partical Limited Company Menganti, Gresik while maintaining a reputation which is owned through product quality and price while always monitoring the performance of services provided through the customer satisfaction index.

Keywords : Quality of product, price, Loyalty, Satisfaction, Galvalume