

ABSTRAK

Noviana Windy Lubis, NPM: 71170312032, Judul : Pegasus Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Handphone VIVO Di Kota Pinang, Dibimbing oleh : Ibu Dr.Hj. Safrida.,S.E.,M.Si sebagai pembimbing I, dan Bapak Supriadi, S.E., MM.,M.Si sebagai pembimbing II, Skripsi 2021.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Handphone VIVO, apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Handphone VIVO dan apakah kualitas dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Handphone VIVO. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Handphone VIVO, untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan Handphone VIVO dan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan Handphone VIVO. Penelitian ini merupakan penelitian *survey* dan bersifat asosiatif kausal. Populasi pada penelitian ini adalah para pengguna Handphone VIVO. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna Handphone VIVO, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna Handphone VIVO dan pengaruh kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Handphone VIVO.

Kata kunci: **Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan**

ABSTRACT

Noviana Windy Lubis, NPM: 71170312032, Title: The Effect of Product Quality and Prices on the Loyalty of VIVO Mobile Customers in Pinang City, Supervised by: Mrs. Dr.Hj. Safrida,S.E.,M.Si as supervisor I, and Mr. Supriadi, S.E.,MM.,M.Si as supervisor II, Thesis 2021.

The research problem in this study is whether the product quality affects the loyalty of VIVO Mobile customers, whether the price affects the loyalty of VIVO Mobile customers and whether the quality and the price affect the loyalty of VIVO Mobile customers. The purpose of this study was to determine the effect of product quality on VIVO Mobile customers loyalty, to determine the effect of the price on the loyalty of VIVO Mobile customer and to determine the effect of the product quality and the price on the loyalty of VIVO Mobile customer. This research is a survey research and is causal associative. The population in this study were the VIVO mobile users. The sample in this study were 100 people. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for its validity and reliability. The data analysis technique used is multiple regression. The results showed that the product quality has a positive and significant effect on the loyalty of the customers on VIVO Mobile users, the price has a positive and significant effect on the loyalty of the customers on VIVO Mobile users and the effect of the product quality and the has a positive and significant effect on the loyalty of VIVO Mobile Customers.

Keywords : Product Quality, Price, Loyalty of the customer