

## RINGKASAN

Belakangan ini perusahaan-perusahaan memiliki persaingan yang ketat dalam menawarkan produknya, dan banyak dari mereka membuat produk yang hampir mirip dengan kompetitor. Permasalahannya adalah bagaimana mereka dapat memenangkan pangsa pasar? dengan cara membuat pelanggan merasa puas dan loyal terhadap suatu produk. Banyak perusahaan yang telah memasang iklan di media masa dan meletakkan *Banner* di sepanjang jalan, dengan tujuan menarik konsumen untuk menggunakan atau mencoba produknya. Dengan memasang iklan di media masa, perusahaan berusaha untuk meyakinkan, mengajak, dan memberikan informasi kepada konsumen, sehingga konsumen akan membeli produk mereka. Penelitian ini berjudul *The Effect of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Customer Loyalty*. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis efek kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Populasi penelitian ini adalah penduduk yang tinggal di Purwokerto yang pernah mengunjungi Restoran Mayasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Convenience sampling*, menggunakan 110 responden dari populasi Purwokerto yang pernah mengunjungi restoran Mayasi. Variabel-variabel dalam penelitian ini dianalisis menggunakan Structural Equation Modelling (SEM). Hasil dari penelitian ini menunjukkan nilai *Customer Satisfaction* dalam membangun kesetiaan pelanggan yang menyarankan manajer dari perusahaan Mayasi untuk menekankan kepada *Customer Satisfaction* dan loyalitas pelanggan yang menuju kepada kepercayaan produk sehingga menghasilkan konsumen yang setia. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan kualitas terbaik dari segi makanan, pelayanan dll.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction and Customer Loyalty

## SUMMARY

Nowadays companies have a tight competition in offering their product, and most of them make their product nearly identical with of the competitor. The problem is how they can win the consumer share and heart ? making customer feel satisfied and loyal to a product. Many companies have started placing many advertisements in the mass media and placing banner along the streets, in order to attract consumer to using or just trying their products. By placing an advertisement on mass media, the company tries to encourage, persuade, and prove information to the customer, so that their customer will buy their products. This research is entitled “The Effect of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Customer Loyalty” The purpose of this study is to analyze the effects of product quality, service quality and price on customer satisfaction and customer loyalty on Mayasi Resto on Purwokerto. The populations in this study was people who have visited the Mayasi Restaurant. The sampling technique is convenience sampling, using 110 respondent from population of Purwokerto who have bought fast food product of Mayasi Restaurant in Purwokerto. The variables of this research were analyzed using Structural Equation Modelling (SEM). The result of the study shows the value of customer satisfaction in building customer loyalty that suggest the managers of Mayasi Restaurant should give emphasis to customer satisfaction and customer loyalty that leads to product confidence so as to produce loyalty customer. It can be done by providing the best quality in terms of foods, service etc.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction and Customer Loyalty