

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul **Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Kawasaki Ninja di Purwokerto)**. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, promosi, dan harga terhadap kepuasan konsumen, serta untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada pengguna Kawasaki Ninja di Purwokerto.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pemilik sekaligus pengguna Motor Kawasaki Ninja di Purwokerto. Penentuan ukuran sampel menggunakan metode interval taksiran, Metode pengambilan sampel menggunakan metode teknik *purposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk, promosi, dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Selain itu kepuasan konsumen juga berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

Implikasi penelitian ini yaitu Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel kualitas produk, promosi, dan harga memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen juga mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Berkaitan dengan hal tersebut perlu dipertimbangkan implikasi berikut ini: Produsen motor Kawasaki Ninja hendaknya terus meningkatkan kualitas produk dari motor Kawasaki Ninja itu sendiri, dengan memberikan fitur-fitur baru yang inovatif, dan sentuhan teknologi terkini, sehingga konsumen akan selalu tertarik untuk terus mengikuti upgrade motor nya pada tingkat yang lebih bagus sehingga membuat konsumen merasa lebih puas; Produsen motor Kawasaki Ninja hendaknya meningkatkan kegiatan promosi, tidak hanya lewat media, tetapi juga melalui promosi yang memberikan keuntungan yang besar bagi konsumen seperti diskon, layanan purna jual gratis, servis gratis dalam jangka waktu tertentu, mengadakan event-event besar supaya para pemilik motor Kawasaki Ninja bisa semakin erat komunikasinya dan sebagai sarana silaturahmi para pemilik motor Kawasaki Ninja; Faktor harga juga hendaknya menjadi pertimbangan produsen Kawasaki Ninja supaya bisa meningkatkan kepuasan konsumen, yaitu dengan memberikan harga yang terjangkau, tidak mematok harga yang terlalu tinggi, tetapi menetapkan harga sesuai dengan segmen pembeli, dan mengambil keuntungan secara wajar; Untuk meningkatkan loyalitas konsumen terhadap motor Kawasaki Ninja hendaknya pihak produsen terus memberikan layanan yang mampu memberikan rasa puas bagi pembeli motor Kawasaki Ninja baik dari aspek kualitas produk, promosi, maupun harga.

Kata kunci : kualitas produk, promosi, harga, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen.

SUMMARY

*This research entitled *The Effect Of Product Quality, Promotion, And Price toward Customer Satisfaction And Costumer Loyalty (Study at Consumer of Kawasaki Ninja Purwokerto)*. The purpose of this study is to analyze the effect of product quality, promotion, and price toward customer satisfaction, and to analyze the effect of customer satisfaction on consumer loyalty on Kawasaki Ninja users in Purwokerto.*

The population in this study are all owners and users of Motor Kawasaki Ninja in Purwokerto. Determination of sample size using interval estimation method, Sampling method using purposive sampling technique method. Analyzer use multiple regression.

The results showed that product quality, promotion, and price have a positive effect on customer satisfaction. In addition, customer satisfaction also has a positive effect on consumer loyalty.

The implication of this research is Based on the analysis result known that variable of product quality, promotion, and price give positive influence to consumer satisfaction. Consumer satisfaction also has a positive influence on consumer loyalty. In this regard, consider the following implications: The Kawasaki Ninja motor manufacturer should continue to improve the quality of the Kawasaki Ninja product itself, by providing innovative new features, and the latest technological touches, so consumers will always be interested in continuing to follow upgrading the motor at a better level that makes consumers feel more satisfied; Motorcycle producers Kawasaki Ninja should increase promotional activities, not only through the media, but also through promotions that provide great benefits for consumers such as discounts, free after-sales service, free service within a certain period, held big events so that the owners of Kawasaki motor Ninja can be more closely communicated and as a means of friendship of the owners of the Kawasaki Ninja motorcycles; Price factor should also be a consideration of Kawasaki Ninja producers in order to increase consumer satisfaction, that is by providing an affordable price, not set the price is too high, but set the price in accordance with the buyer segment, and take a fair profit; To increase consumer loyalty to the motor Kawasaki Ninja should the manufacturers continue to provide services that are able to provide a sense of satisfaction for Kawasaki Ninja motorcycle buyers both from aspects of product quality, promotion, and price.

Keywords: product quality, promotion, price, consumer satisfaction, consumer loyalty.