

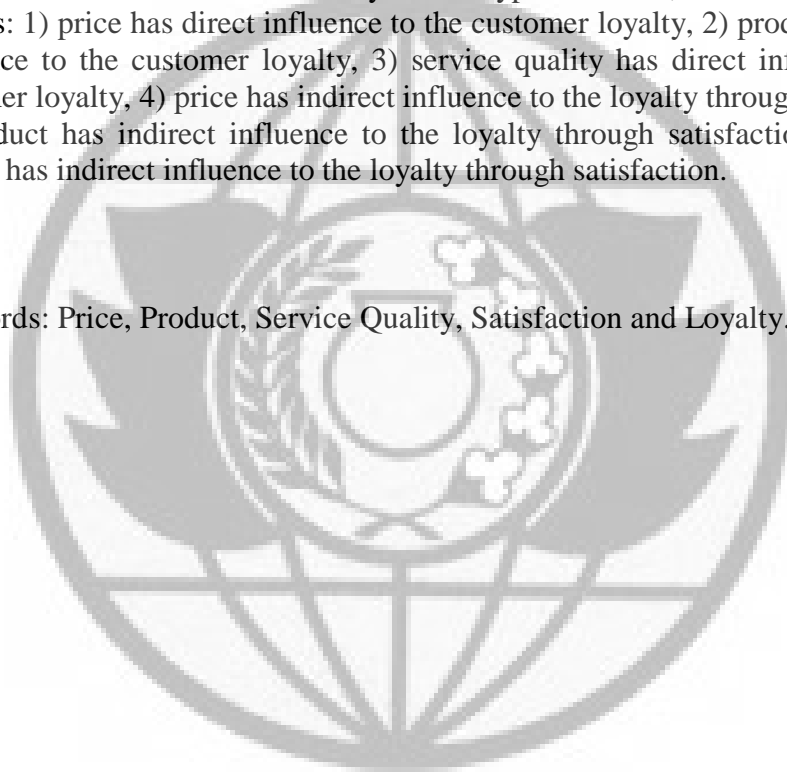
ABSTRACT

This research is aimed to find out direct and indirect influence of the correlation among price, product, and service quality to the satisfaction and loyalty at PT. Pos Indonesia Taman Apsari Branch Surabaya.

The population of this research is all customers in PT. Pos Indonesia Taman Apsari Branch Surabaya with unidentified numbers. The sample collection technique has been carried out by using accidental sampling method. The data which has been obtained by issuing questionnaires have selected 100 people as samples. The data collection method has been conducted by using questionnaires method and the data analysis method has been done by using path analysis.

Based on the result of data analysis and hypothesis test, it can be concluded as follows: 1) price has direct influence to the customer loyalty, 2) product has direct influence to the customer loyalty, 3) service quality has direct influence to the customer loyalty, 4) price has indirect influence to the loyalty through satisfaction, 5) product has indirect influence to the loyalty through satisfaction, 6) service quality has indirect influence to the loyalty through satisfaction.

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



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung hubungan antara harga, produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Taman Apsari Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menjadi pelanggan di PT. Pos Indonesia Cabang Taman Apsari Surabaya yang jumlahnya tidak teridentifikasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dengan metode sampling aksidental. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dan metode analisis data menggunakan analisis jalur.

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut: 1) harga berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, 2) produk berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, 3) kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, 4) harga berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan, 5) produk berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan, 6) kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan.

Kata kunci: Harga, Produk, Kualitas Pelayanan, kepuasan dan loyalitas

