

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Product Quality, Price Fairness, dan Service Quality terhadap Customer Satisfaction serta dampaknya terhadap Customer Loyalty pada pelanggan PT. Saripangan Makmur Sejahtera. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya memahami faktor-faktor yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan di tengah persaingan industri makanan yang semakin kompetitif. Customer Satisfaction digunakan sebagai variabel mediasi untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan Customer Loyalty.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 120 responden yang merupakan pelanggan PT. Saripangan Makmur Sejahtera dan dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan program SPSS versi 21 melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, koefisien determinasi, dan analisis mediasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Product Quality, Price Fairness, dan Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction. Selain itu, Customer Satisfaction juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Loyalty. Hasil analisis mediasi menunjukkan bahwa Customer Satisfaction mampu memediasi hubungan antara Product Quality, Price Fairness, dan Service Quality terhadap Customer Loyalty. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan Product Quality, Price Fairness, dan Service Quality secara konsisten dapat meningkatkan Customer Satisfaction yang pada akhirnya mendorong terbentuknya Customer Loyalty.

Kata kunci: Product Quality, Price Fairness, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.