

## **ABSTRACT**

*This research is intended to explain the effect of price, product quality and customer satisfaction on customer loyalty at the Budi Sari Jaya Tofu Factory. In this study the data analysis method used is the Analysis of Multiple Linear Regression. The population in this study were Tahu Budi Sari Jaya consumer products, the sampling technique used was accidental sampling formula so that the sample was obtained by 105 respondents. The results show that Price, Product Quality and Customer Satisfaction assume directly on Loyaliyas Formation or Increase from customers, this is shown by using the results of multiple linear regression which are known with X1 regression coefficient of 0.211, X2 of 0.209, and X3 of 0.120. Through the t test, it can estimate the value of t count = 2.258 with the value sig. 0.026, the quality of education is t = 5.411 with the value of sig. 0,000, and the location of tcount = 1,202 with the value of sig. 0.232, then through the f test it can be seen that the F count is 70.090 with a significance value of 0.000. This explains the Quality of Products which can be a determining factor in growing and maintaining Customer Loyalty in order to get a decision in using Budi Sari Jaya Tofu Products.*

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

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas pelanggan Pada Pabrik Tahu Budi Sari Jaya. Dalam Penelitian ini metode analisa data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen produk Tahu Budi Sari Jaya, teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *accidental sampling*, sehingga sampel didapat sebanyak 105 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen berpengaruh langsung terhadap Pembentukan atau Peningkatan Loyalitas dari pada Pelanggan hal ini di tunjukkan dengan Berdasarkan hasil regresi linear berganda diketahui koefisien regresi X1 sebesar 0,211, X2 sebesar 0,209, dan X3 sebesar 0,120. Melalui uji t dapat diketahui hasil nilai sebesar  $t_{hitung}=2,258$ dengan nilai sig. 0,026, kualitas pendidikan  $t_{hitung}=5,411$  dengan nilai sig. 0,000, dan lokasi  $t_{hitung}=1,202$  dengan nilai sig. 0,232, kemudian melalui uji f dapat diketahui hasil Fhitung sebesar 70,090 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menjelaskan bahwa Kualitas Produk dapat menjadi faktor penentu dalam menumbuhkan maupun mempertahankan Loyalitas Pelanggan guna pengambilan keputusan dalam menggunakan Produk Tahu Budi Sari Jaya.

**Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk , Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan**