

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keunggulan Bersaing Menghasilkan Loyalitas Konsumen Pada Kopi Panam

Amany Rania Azzahra 1) Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA. 2)

- 1) Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya
- 2) Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Produk, Harga, Keunggulan Bersaing, dan Loyalitas Konsumen. Beberapa penelitian terdapat perbedaan pada kualitas produk dan harga terhadap loyalitas konsumen dengan keunggulan bersaing sebagai variabel *intervening*. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan objek penelitian adalah konsumen yang sudah datang ke Kopi Panam. Dalam penelitian ini, menggunakan *purposive sampling* sebagai metode pengambilan sampel sebanyak 166 sampel. Data tersebut dikumpulkan melalui kuesioner dan teknik analisis data *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan pengolahan menggunakan *software* SmartPLS Versi 3.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing, keunggulan bersaing berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui keunggulan bersaing sebagai mediasi, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui keunggulan bersaing sebagai mediasi.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Keunggulan Bersaing, Loyalitas Konsumen, Kopi Panam