

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Penetapan Harga, Kualitas Produk, dan *Word of Mouth* terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler di Kabupaten Tulungagung dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi” ditulis oleh Layli Rahmawati, NIM. 126405202166, Prodi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, pembimbing Badara Shofi Dana, S.E., M.Si.

Penelitian ini dilaterbelakangi oleh industri telekomunikasi khususnya di Tulungagung yang menghadapi tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Penting bagi perusahaan telekomunikasi untuk menetapkan harga yang kompetitif, memastikan produk dengan kualitas yang tinggi, dan mendorong *word of mouth* yang positif agar mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga membentuk pelanggan yang loyal. Maka dari itu, penelitian ini akan menunjukkan seberapa pengaruh penetapan harga, kualitas produk, *word of mouth* dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan kartu seluler di Kabupaten Tulungagung dengan kepuasan pelanggan sebagai perantara.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian eksperimental. Populasi penelitian ini adalah pengguna kartu seluler Telkomsel dan XL yang berdomisili di Tulungagung dengan rentang umur 20-30 tahun. Penentuan jumlah responden ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dengan jumlah 100 responden sebagai sampel. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner yang disebar secara langsung. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan modal *Partial Least Square-Structural Equation Model* (SEM-PLS) dengan aplikasi SmartPLS 4.0.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa penetapan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler di Kabupaten Tulungagung sedangkan kualitas produk dan *word of mouth* secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler di Kabupaten Tulungagung; penetapan harga, kualitas produk, dan *word of mouth* secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler di Kabupaten Tulungagung terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi; penetapan harga melalui kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler di Kabupaten Tulungagung; kualitas produk melalui *word of mouth* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler di Kabupaten Tulungagung; serta loyalitas berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler di Kabupaten Tulungagung.

Kata kunci: penetapan harga, kualitas produk, *word of mouth*, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Thesis with the title "Analysis of the Effect of Pricing, Product Quality, and Word of Mouth on Cellular Card Customer Loyalty in Tulungagung Regency with Customer Satisfaction as a Mediating Variable" was written by Layli Rahmawati, NIM. 126405202166, Sharia Business Management Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung, supervisor Badara Shofi Dana, S.E, M.Si.

This research is motivated by the telecommunications industry, especially in Tulungagung, which faces challenges in maintaining and increasing customer loyalty. It is important for telecommunications companies to set competitive prices, ensure high quality products, and encourage positive word of mouth in order to increase customer satisfaction and create loyal customers. Therefore, this research will show how influential pricing, product quality, word of mouth are in influencing cellular card customer loyalty in Tulungagung Regency with customer satisfaction as an intermediary.

This research uses quantitative methods with experimental research. The population of this research is Telkomsel and XL cellular card users who live in Tulungagung with an age range of 20-30 years. Determining the number of respondents used a non-probability sampling method with a purposive sampling technique with 100 respondents as samples. The instrument used was a questionnaire distributed directly. The data analysis technique was carried out using the Partial Least Square-Structural Equation Model (SEM-PLS) with the SmartPLS 4.0 application.

The results of hypothesis testing show that pricing influences the loyalty of cellular card customers in Tulungagung Regency, while product quality and personal word of mouth do not influence the loyalty of cellular card customers in Tulungagung Regency; pricing, product quality and word of mouth partially influence the loyalty of cellular card customers in Tulungagung Regency towards customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable; pricing based on product quality has no effect on cellular card customer loyalty in Tulungagung Regency; product quality through word of mouth has no effect on cellular card customer loyalty in Tulungagung Regency; and loyalty influences the loyalty of cellular card customers in Tulungagung Regency.

Keywords: pricing, product quality, word of mouth, customer satisfaction, customer loyalty