

ABSTRAK

Tingkat loyalitas konsumen pada produk furniture PT Dyantara Cipta Persada masih rendah dibandingkan dengan pesaing. Selain loyalitas pelanggan tersebut yang menjadi masalah serius, PT Dyantara Cipta Persada juga mempunyai masalah pada penetapan harga yang dianggap terlalu mahal oleh para konsumennya, dan kualitas produk dari PT Dyantara Cipta Persada sendiri walaupun sudah memakai kualitas yang terbaik, konsumen masih ragu karena masalah utamanya adalah perusahaan memberi harga produk furniturnya tinggi karena kualitas yang dipakai adalah kualitas yang terbaik. Melalui penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah masalah harga dan kualitas produk pada produk furniture PT Dyantara Cipta Persada, masing – masing menjadi pengaruh terhadap masalah loyalitas pelanggan PT Dyantara Cipta Persada yang memiliki pelanggan dengan kecenderungan sering merasa ragu untuk membeli produk furniture PT Dyantara Cipta Persada dan tidak loyal dalam menggunakan produk furniture PT Dyantara Cipta Persada. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner melalui media sosial kepada konsumen PT Dyantara Cipta Persada yang pernah membeli produk furniture PT Dyantara Cipta Persada.

Dari kuesioner yang disebar, diperoleh 100 kuesioner yang valid. Teknik sampling yang digunakan adalah non probability sampling, Purposive sampling. Berdasarkan hasil regresi berganda, variabel harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan PT Dyantara Cipta Persada, didapatkan kesimpulan bahwa variabel harga berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen sebesar 86,68% dan variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen PT Dyantara Cipta Persada sebesar 85,98%. Dari hasil penelitian tersebut, peneliti memberikan saran kepada pihak PT. Dyantara Cipta Persada untuk kajian ulang harga yang lebih terjangkau bagi konsumen, terus berinovasi meningkatkan produknya agar dapat bersaing di pasar Indonesia.

Kata kunci : *Customer Loyalty, Price, Product Quality*