

PENGARUH HARGA, KUALITAS DAN KEMASAN TERHADAP LOYALITAS AMDK DAXU SLEMAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Agus Mulyono¹, Handoko Arwi Hasthoro²

¹Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Janabadra
Email: agus.agusmo@janabadra.ac.id

ABSTRACT

The economic condition of Sleman Regency is getting more attractive after the construction of several tourist attractions because it also encourages tourists from within and outside the country to visit Jogja and its surroundings. This study aims to determine the effect of price, product quality and packaging on customer loyalty mediated with customer satisfaction, a case study on DAXU AMDK in Sleman Regency, Yogyakarta Special Region. Through the purposive sampling method, the number of peer samples was determined by 228 respondents. Data collection was carried out by distributing questionnaires to DAXU AMDK customers in Sleman Regency, Yogyakarta Special Region. The data analysis method uses path analysis accompanied by the Sobel Test to test the mediation relationship between variables.

The results of the study stated that the quality of the product and packaging had a positive effect on customer satisfaction, while the price had no effect. This study also stated that customer satisfaction and product quality have a positive effect on customer loyalty, inversely proportional to price and packaging which has no influence on customer loyalty. In other results, customer satisfaction is able to mediate the influence of product quality and packaging on customer loyalty. However, customer satisfaction is unable to mediate the effect of price on customer loyalty of DAXU AMDK in Sleman Regency, Yogyakarta Special Region.

Keywords : Price, Product Quality, Packaging, Customer Satisfaction, Loyalty Customer

ABSTRAK

Kondisi Perekonomian Kabupaten Sleman semakin menarik setelah dibangunnya beberapa objek wisata karena ikut mendorong wisatawan dari dalam dan luar negeri berkunjung ke Jogja dan sekitarnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kemasan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi dengan kepuasan pelanggan, studi kasus pada AMDK DAXU di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Melalui purposive sampling method ditentukan jumlah sampel sebanyak 228 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para pelanggan AMDK DAXU di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yang disertai Uji Sobel untuk menguji hubungan mediasi antar variabel.

Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas produk dan kemasan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan harga tidak berpengaruh. Penelitian ini juga menyatakan kepuasan pelanggan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, berbanding terbalik dengan harga dan kemasan yang tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pada hasil lainnya menyatakan kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh pengaruh kualitas produk dan kemasan terhadap loyalitas pelanggan. Namun demikian, kepuasan pelanggan tidak mampu memediasi pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan AMDK DAXU di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kata kunci : Harga, Kualitas Produk, Kemasan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

PENDAHULUAN

Kabupaten Sleman merupakan satu dari 5 Kabupaten/ kota yang terletak di Daerah Istimewa Yogyakarta. Kabupaten/ kota lainnya adalah Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Bantul, Kabupaten Gunung Kidul dan Kota Yogyakarta. Dalam rangka menunjang mobilitas masyarakat yang sangat beragam, pemerintah Kabupaten Sleman meluncurkan berbagai macam produk baik produk konsumsi yaitu makanan dan minuman maupun produk non konsumsi. Program ini merupakan sebuah gerakan yang berupaya membangkitkan kemandirian ekonomi masyarakat

dengan cara membeli produk-produk lokal dan produk sendiri. Beberapa produk unggulan berupa batik dengan motif “Sinom Parijotho”, produk anyaman rotan, dan kerajinan tangan lainnya, sedangkan yang berupa makanan khas yaitu Jadah Tempe, Sate Kelinci, Sate Jaran dan jajanan pasar lainnya. Di samping itu, Kabupaten Sleman juga memiliki produk air minum unggulan yaitu AMDK (Dari Air Kaliurang) dengan label DAXU.

Merek DAXU merupakan kependekan dari (Dari Air Kaliurang). Pemerintah meluncurkan DAXU di 2018 sebagai bagian dalam program yang digagas Sri Purnomo yang saat itu menjadi Bupati Sleman.