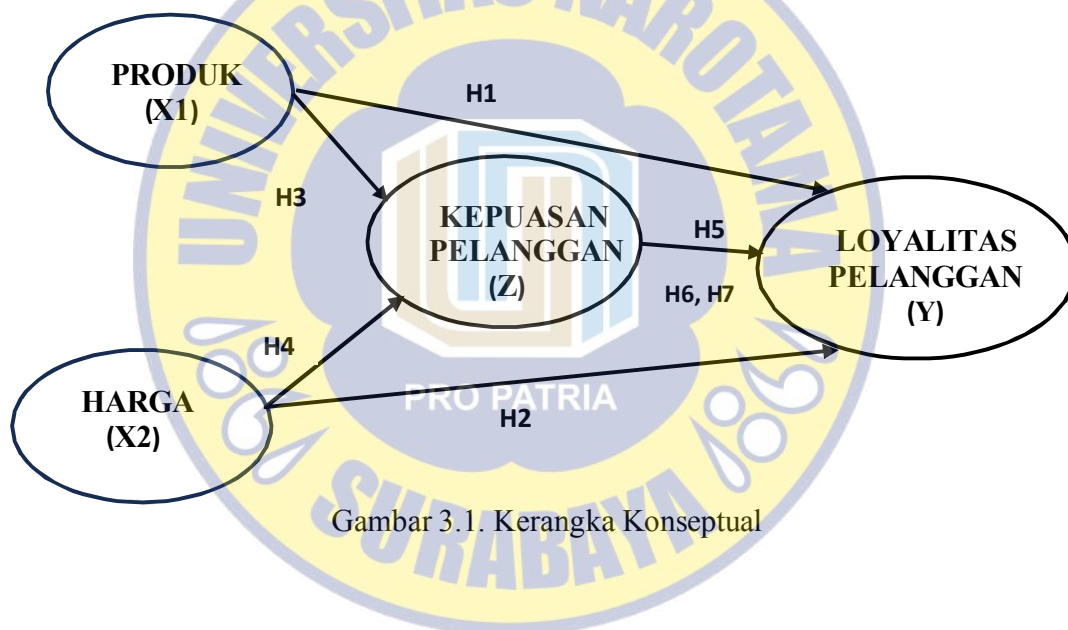


## BAB III

### KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

#### 3.1 Kerangka Konseptual

Merujuk pada uraian yang telah dituangkan pada latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta kajian pustaka yang telah diuraikan sebelumnya, dan dengan mempertimbangkan hasil penelitian terdahulu, sebuah kerangka konseptual dapat disusun sebagai berikut:



Gambar 3.1. Kerangka Konseptual

#### 3.2 Hipotesis Penelitian

##### 3.2.1 Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan

Dari beberapa penelitian terdahulu tentang pengaruh produk terhadap loyalitas pelanggan yang telah dilakukan peneliti terdahulu telah membuktikan bahwa produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Nyonyie et al, 2019; Palilati et al, 2022;

Dewantoro et al, 2021; Cardia et al, 2019; purwanto dan Hapsari, 2019). Dengan demikian dapat dibuat hipotesis sebagai berikut :

H1 : Produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

### **3.2.2 Harga Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan**

Dari beberapa penelitian terdahulu tentang pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan yang telah dilakukan peneliti terdahulu telah membuktikan bahwa harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Kumala dan Widodo, 2019; Alam dan Mahanani, 2022; Umami et al, 2019; Alam dan Mahanani, 2022; Indajang et al, 2023).

Dengan demikian dapat dibuat hipotesis sebagai berikut :

H2 : Harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

### **3.2.3 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Dari beberapa penelitian terdahulu tentang pengaruh produk terhadap kepuasan pelanggan yang telah dilakukan peneliti terdahulu telah membuktikan bahwa produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( Cherlin et al, 2021; Afninda dan Hastuti, 2018). Dengan demikian dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H3: Produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### **3.2.4 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Dari beberapa penelitian terdahulu tentang pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan yang telah dilakukan peneliti terdahulu telah membuktikan bahwa harga

berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Napitupulu, 2019; Sari dan Mayasari, 2022). Dengan demikian dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H4: Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

### **3.2.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan**

Dari beberapa penelitian terdahulu tentang pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang telah dilakukan peneliti terdahulu telah membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Nurhidayati dan Yuliantari, 2018; Sucihati dan Suhartini, 2022; Supertini et al, 2020; Haerudin, 2020). Dengan demikian dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H5: Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

### **3.2.6 Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening**

Dari beberapa penelitian terdahulu tentang pengaruh produk terhadap loyalitas pelanggan yang telah dilakukan peneliti terdahulu telah membuktikan bahwa produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Nyonyie et al, 2019; Palilati et al, 2022; Dewantoro et al, 2021; Cardia et al, 2019; purwanto dan Hapsari, 2019). Sedangkan penelitian terdahulu tentang pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang telah dilakukan peneliti terdahulu telah membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Nurhidayati dan

Yuliantari, 2018; Sucihati dan Suhartini, 2022; Supertini et al, 2020; Haerudin, 2020).

Dengan demikian dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H6: Produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

### **3.2.7 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening**

Dari beberapa penelitian terdahulu tentang pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan yang telah dilakukan peneliti terdahulu telah membuktikan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Napitupulu, 2019; Sari dan Mayasari, 2022). Sedangkan penelitian terdahulu tentang pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang telah dilakukan peneliti terdahulu telah membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Nurhidayati dan Yuliantari, 2018; Sucihati dan Suhartini, 2022; Supertini et al, 2020; Haerudin, 2020). Dengan demikian dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H7: Harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening