

INTISARI

Persaingan bisnis produk yang semakin ketat pada masa kini membuat perusahaan harus lebih memikirkan kualitas dari produk yang akan ditawarkan. Melihat hal tersebut memaksa perusahaan meningkatkan kualitas produknya agar bisa memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menciptakan kepuasan pelanggan yang juga berujung pada terciptanya loyalitas pelanggan.

Variabel yang dimuat dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (kualitas produk), variabel dependen (loyalitas pelanggan), dan variabel *intervening* (kepuasan pelanggan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pelanggan rumah makan Bu Rusli Sidoarjo. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik dan metode analisis jalur (*path analysis*) menggunakan *SPSS 22 for Windows*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk secara langsung berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan karena *total effect > direct effect*. Hasil pengujian ini juga menunjukkan besaran pengaruh tidak langsung kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan lebih besar dibandingkan besaran pengaruh langsung kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: produk, kepuasan, dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

The current tight competition of product business has made the companies to more concern about the quality of their product which will be offered to the customer. This condition has made the companies to improve their product quality in order to meet the needs of their customer by creating customer satisfaction which leads to customer loyalty.

Variables in this research consist of independent variables (product quality), dependent variable (customer loyalty), and intervening variable (customer satisfaction). This research is meant to find out product quality has an influence to the customer loyalty which is mediated by customer satisfaction. The population is all customers of rumah makan Bu Rusli Sidoarjo. The sample collection technique has been done by using purposive sampling and the samples are 100 respondents. The analysis methods which have been applied in this research are instrument test (validity test and reliability test), percentage descriptive analysis, classic assumption test, and path analysis method which are done by using SPSS 22 for Windows

The result of the research shows that product quality has positive and significant influence to the customer satisfaction; customer satisfaction has positive and significant influence to the customer loyalty, product quality has direct positive and significant influence to the customer loyalty, the result of the research shows that customer satisfaction mediates the influence of product quality to the customer loyalty due to the total effect > direct effect. The result of the test shows that shows that the magnitude of indirect influence to the customer satisfaction is larger than the magnitude of direct influence of product quality to the customer loyalty.

Keywords: *Product, Satisfaction, and Customer Loyalty.*