

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Eiger Adventure Store. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan anggota sampel dengan memberikan batasan pelanggan yang melakukan pembelian produk di Eiger Adventure Store sebanyak tiga kali atau lebih. Pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik PLS (*Partial Least Square*) dengan menggunakan instrumen pendukung yaitu software *SmartPLS 3.0*.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening berpengaruh signifikan.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

## **ABSTRACT**

*This research aims to find out the effect of service quality and product quality through customer satisfaction on customer loyalty at the Eiger Adventure store. The research applies quantitatively. Furthermore, the data collection technique used purposive sampling, in which the sample was based on the criteria given. The sample was customers who had purchased products in the Eiger Adventure store three times or more. Moreover, the instrument in the data collection technique was a questionnaire. The questionnaires were distributed to 100 respondents who fulfilled as samples. The data analysis technique used PLS (Partial Least Square) with SmartPLS 3.0 software.*

*The result shows that service quality has an insignificant effect on customer loyalty. However, product quality has a significant effect on customer loyalty. Additionally, both service quality and product quality have a significant effect on customer satisfaction. Likewise, customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty. In addition, service quality as well as product quality have significant effect on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable.*

**Keywords:** *service quality, product quality, customer satisfaction, and customer loyalty.*

