

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA PRODUK MEREK POND'S DI TOKO KRISNA**

**Oleh**  
**Gusti Ayu Putu Sri Lestari, NIM 1817041239**  
**Jurusan Manajemen**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh (1) kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan (2) kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (3) kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna produk merek pond's di Toko Krisna. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Objek dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah pengguna produk merek pond's di Toko Krisna. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang datang membeli produk merek pond's di Toko Krisna. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 90 responden. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (2) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (3) kualitas produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna produk merek pond's di Toko Krisna.

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

This study aims to examine the effect of (1) product quality on customer loyalty (2) customer satisfaction on customer loyalty (3) product quality and customer satisfaction on customer loyalty on users of pond's brand products at Krisna Stores. The research design used in the research is causal quantitative. The object of the research is product quality, customer satisfaction and customer loyalty. While the research subjects are users of pond's brand products at Krisna Stores. The population in this study were all customers who came to buy pond's brand products at Krisna Stores. The number of samples used in the study were 90 respondents. The data collection instrument used a questionnaire and the data analysis technique used multiple linear regression. The results obtained from the research show that (1) product quality has a positive and significant effect on customer loyalty (2) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty (3) product quality and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty to pond's brand product users in Indonesia. Krishna shop.

**Keywords**: *Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Product Quality*