

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Oleh

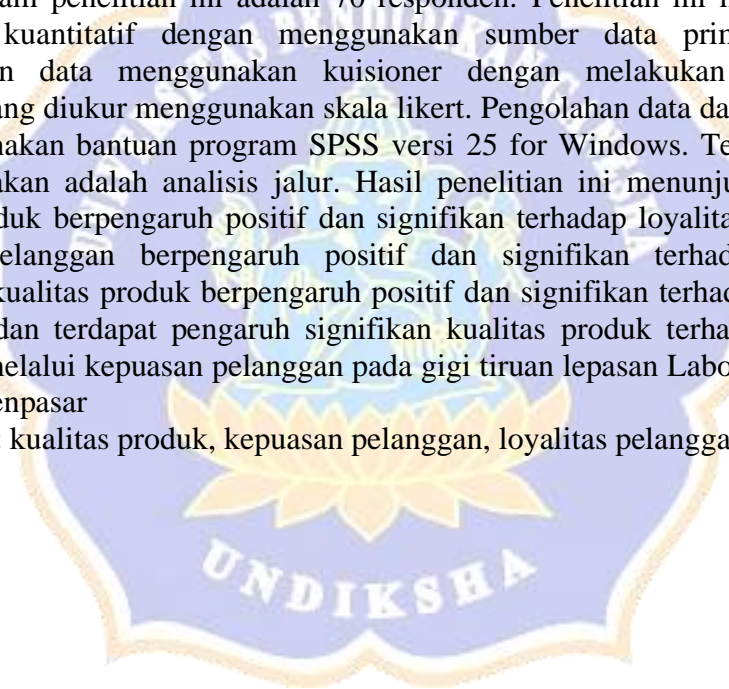
Putu Novi Widiani, NIM 1717041249

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan produk gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental di Denpasar. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling incidental. Jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah 70 responden. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan melakukan penyebaran kuisioner yang diukur menggunakan skala likert. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 25 for Windows. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan terdapat pengaruh signifikan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental di Denpasar

Kata kunci: kualitas produk, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.



***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY***

By

Putu Novi Widiani, NIM 1717041249

Management major

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of product quality and customer satisfaction on customer loyalty. The population in this study were customers of AO Dental Laboratory's removable denture products in Denpasar. The sampling technique uses incidental sampling. The minimum sample size in this research is 70 respondents. This research uses quantitative data using primary data sources. The data collection method uses a questionnaire by distributing questionnaires which are measured using a Likert scale. Data processing in this research uses the SPSS version 25 for Windows program. The analysis technique used is path analysis. The results of this study show that product quality has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and there is a significant effect of product quality on customer loyalty through customer satisfaction on removable denture from AO Dental Laboratory in Denpasar

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