

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENJAHIT KRISNA DI
SINGARAJA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
*INTERVENING***

Oleh

Luh Putu Krisna Dewi, NIM 1717041108

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh temuan yang teruji mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen, dan pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kausal. Subjek yang diteliti adalah Penjahit Krisna, sedangkan objek yang diteliti yaitu: kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan konsumen, dan loyalitas pelanggan. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan pencatatan dokumen, serta dianalisis dengan analisis jalur. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Penjahit Krisna yaitu sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Penjahit Krisna, (2) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Penjahit Krisna, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Penjahit Krisna, (4) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Penjahit Krisna, (5) kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Penjahit Krisna, (6) kepuasan konsumen memediasi secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Penjahit Krisna, (7) kepuasan konsumen memediasi secara parsial pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Penjahit Krisna.

Kata Kunci: kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, kualitas produk, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality on customer satisfaction, the effect of product quality on customer satisfaction, the effect of service quality on customer loyalty, the effect of product quality on customer loyalty, the effect of customer satisfaction on customer loyalty, the effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction. , and the effect of product quality on customer loyalty through customer satisfaction. The type of research method used is quantitative research with a causal research design. The subjects studied were the Krisna Tailor, while the objects studied were: service quality, product quality, customer satisfaction, and customer loyalty. Data were collected by questionnaire and document recording, and analyzed by path analysis. The sample in this study was the customer of Krisna Tailor, as many as 100 respondents using a sampling technique, namely purposive sampling. The results of this study indicate that (1) service quality has a positive and insignificant effect on consumer satisfaction at Tailors Krisna, (2) product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction at Tailors Krisna, (3) service quality has a positive and insignificant effect on customer loyalty at Tailors Krisna, (4) product quality has a positive and significant effect on customer loyalty at Tailors Krisna, (5) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty at Tailors Krisna, (6) consumer satisfaction partially mediates the effect of service quality on customer loyalty at Tailors Krisna, (7) consumer satisfaction partially mediates the effect of product quality on customer loyalty at Tailors Krisna.

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

