

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PEMBELIAN MOTOR  
MATIC YAMAHA NMAX DI KECAMATAN MENDOYO**

Oleh

**Ni Luh Esa Rizki Astuti, NIM 1717041156**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengkaji peranan (1) kualitas produk dengan loyalitas pelanggan, (2) kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan, (3) kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, (4) peranan kualitas produk dengan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Riset ini memakai jenis penelitian kuantitatif kausal, yang mana mengumpulkan data dengan metode kuesioner serta dianalisis dengan analisis jalur. Sampel diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang berjumlah 90 orang, dan yang menjadi sampel adalah pengguna dan pembeli sepeda motor Yamaha NMAX di Kecamatan Mendoyo. Hasil hasil kajian ini memperlihatkan jika (1) kualitas produk berdampak positif signifikan dengan loyalitas pelanggan, (2) kepuasan pelanggan berdampak positif signifikan dengan loyalitas pelanggan, (3) kualitas produk berdampak positif signifikan dengan kepuasan pelanggan, dan (4) kualitas produk berdampak secara signifikan dengan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PEMBELIAN MOTOR  
MATIC YAMAHA NMAX DI KECAMATAN MENDOYO**

**Oleh**

**Ni Luh Esa Rizki Astuti, NIM 1717041156**

**Jurusan Manajemen**

**Abstract**

*This study aims to examine the effect of (1) product quality on customer loyalty, (2) customer satisfaction on customer loyalty, (3) product quality on customer satisfaction, (4) the effect of product quality on customer loyalty through customer satisfaction. This research uses causal quantitative research. Data were collected by means of a questionnaire and analyzed with path analysis. Samples were obtained using purposive sampling technique, amounting to 90 people, and the samples were users and buyers of Yamaha NMAX motorbikes in Mendoyo District. The results of this study indicate 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 has a positive and significant effect on customer satisfaction, and (4) product quality significantly influence customer loyalty through customer satisfaction.*

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

