

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAPKEPUASAN PELANGGAN

DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN

(Survey pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

Pengguna Produk Waroeng Spesial Sambal)

ROY FALDINAN SIREGAR

NPM : 141120120

(Royfaldinan@gmail.com)

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

ABSTRAKSI

Penelitian dilakukan pada rumah makan Waroeng Spesial Sambal yang berlokasi di Sleman Yogyakarta, Pengambilan data dilakukan mulai bulan Januari hingga Februari 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Sampel sebanyak 100 responden yang merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta pengguna produk Waroeng Spesial Sambal dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur path (*Path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan; Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan yang di mediasi oleh Kepuasan Pelanggan; Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan; Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi oleh Kepuasan Pelanggan; pengaruh tak langsung Kualitas Produk melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan lebih besar dari pada pengaruh langsung Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan; pengaruh tak langsung Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan lebih besar dari pada pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.