

ABSTRAKSI

Evi Tania Kusuma Wardani, Nomor Mahasiswa 152140028, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta implikasinya pada Loyalitas Pelanggan” (Studi pada pelanggan Curva Sud Shop Alamat Ruko Delima No. 1, jalan Delima Raya, Condongcatur, Depok), 2018.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta implikasinya pada Loyalitas Pelanggan pada pelanggan Curva Sud Shop. Penelitian menggunakan tipe *explanatory*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang mengkonsumsi dan pernah membeli produk lebih dari satu kali di Curva Sud Shop. Ukuran sampel pada penelitian ini 69 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling* untuk populasi tak terbatas. Teknik analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik inferensial yang menggunakan metode statistik *Analysis Path* (Analisis Jalur).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan dari Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) dengan nilai sig $0,000 < 0,10$. Ada pengaruh signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) dengan nilai sig $0,000 < 0,10$. Ada pengaruh signifikan dari Kualitas Produk (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai sig $0,000 < 0,10$. Ada pengaruh signifikan dari Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai sig $0,000 < 0,10$. Ada pengaruh signifikan dari Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai sig $0,000 < 0,10$. Ada pengaruh mediasi antara Kualitas Produk (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) dengan nilai sig $6,107 > 1,64$ (nilai sig $0,10$). Ada pengaruh mediasi antara Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) dengan nilai sig $4,872 > 1,64$ (nilai sig $0,10$).

Berdasarkan hasil penelitian ini konsumen menilai bahwa Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan positif mengenai Curva Sud Shop terhadap Kepuasan Pelanggan dan berimplikasi pada Loyalitas Pelanggan. Pada penelitian ini Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan tersebut berimplikasi pada Loyalitas Pelanggan. Oleh karena itu Curva Sud Shop harus selalu mempertahankan kualitas produk dan kualitas pelayanannya agar kepuasan pelanggan tetap terjaga sehingga pelanggan tetap loyal pada Curva Sud Shop.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.