

ABSTRAK

Aidil Tri Sabela, Nomor Mahasiswa 152140128, Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya pada Loyalitas Pelanggan” (Studi pada Pelanggan *Cafe Kopi Paste* Jalan Sorowajan Baru Banguntapan Yogyakarta), 2018. Dosen Pembimbing I Dr. Sigit Haryono, S.Sos. M.Si dan Dosen Pembimbing II Dr. Sadeli, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan serta implikasinya pada Loyalitas Pelanggan. Rancangan penelitian menggunakan *Explanatory Research* untuk mengetahui hubungan antar variabel yang menjelaskan suatu fenomena tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *cafe kopi paste* yang datang minimal dua kali. Responden penelitian adalah sebanyak 68 orang pelanggan berdasarkan metode teknik penentuan sampel secara *Probability Sampling* dan teknik sampling yang digunakan adalah *Systematic Random Sampling*. Metode pengumpulan data dengan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian ini bagi *Cafe Kopi Paste* berpengaruhnya Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan harus dapat dipertahankan agar terciptanya Loyalitas Pelanggan dalam jangka waktu yang panjang. Saran bagi *Cafe Kopi Paste* adalah untuk lebih meningkatkan Kualitas Produk sehingga akan menimbulkan Kepuasan Pelanggan dan akan berdampak pada Loyalitas Pelanggan.

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