

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK  
LOYALITAS PELANGGAN**

**(Survey Pada Pelanggan Outlet Burger King Plaza Ambarukmo Yogyakarta)**

Fhaisal Adi Yahya  
(141140394)

Mahasiswa Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta  
[fhaisaladi@gmail.com](mailto:fhaisaladi@gmail.com)

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Survey dilakukan pada pelanggan outlet *Burger King* Plaza Ambarukmo Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang melakukan pembelian di Burger King Plaza Ambarukmo Yogyakarta. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. Hasil analisis *Partial Least Square (PLS)* menunjukkan hasil: 1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 3) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 4) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 5) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 6) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 7) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pada pelanggan *Burger King* outlet Plaza Ambarukmo Yogyakarta.

**Kata kunci** : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, *Burger King*.