

ABSTRAK

Ahmad Bastian Sukmajaya, Nomor Mahasiswa 152160030, Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening” (Studi pada pengguna Vespa Matic Bakungan Wedomartani DIY), 2020. Dosen Pembimbing Saaptika Kancana, dan Hastho Joko.

Penelitian ini dilakukan di Daerah Bakungan, Wedomartani Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna vespa matic Bakungan Wedomartani, Kecamatan Ngemplak Sleman Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*. Populasi penelitian ini meliputi pengguna vespa matic pada daerah Sleman Yogyakarta dengan jumlah 55 sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis SEM-PLS.

Hasil penelitian ini menunjukkan: (H1) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Sig. (0,00 < 0,05) dan nilai t-hitung 5.722 > t-tabel 1.960. (H2) Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan sig. (0,00 < 0,05) dan nilai t-hitung 2.007 > t-tabel 1.960 (H3) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Sig. (0,00 < 0,05) dan nilai t-hitung 3.778 > t-tabel 1.960. (H4) Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Sig. (0,00 < 0,05) dan nilai t-hitung 2.777 > t-tabel 1.960. (H5) Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Sig. (0,00 < 0,05) dan nilai t-hitung 3.139 > t-tabel 1.960. (H6) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan dengan Sig. (0,00 < 0,05) dan nilai t-hitung 2.950 > t-tabel 1.960. (H7) Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan dengan Sig. (0,00 < 0,05) dan nilai t-hitung 2.389 > t-tabel 1.96.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan