

## ABSTRAK

Citra Asri Handini, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Usaha *Online* Zalora.co.id (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Esa Unggul Jakarta), dibimbing oleh Lia Amalia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada usaha *online* Zalora.co.id (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Esa Unggul Jakarta). Responden penelitian ini adalah mahasiswa kelas karyawan angkatan 2012-2015 sebanyak 195 orang dengan sampel jenuh. Metode pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan teknik survey dan analisis dengan menggunakan analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji parsial, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan, dan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada usaha *online* Zalora.co.id.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Konsumen

## ABSTRACT

Citra Asri Handini , Effect of Service Quality and Product Quality Customer Loyalty Through Customer Satisfaction At Online Business Zalora.co.id (Case Study On University Students Esa Unggul Jakarta), supervised by Lia Amalia.

This study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer loyalty through customer satisfaction in online business Zalora.co.id (Case Study On University Students Esa Unggul Jakarta). Respondents are students of class forces employees 2012-2015 as many as 195 people with a saturated sample. Methods of collecting data from this study using survey techniques and analysis using path analysis.

The results showed that based on the partial test, variable service quality and significant positive effect on customer satisfaction, product quality variable positive and significant impact on customer satisfaction. Based on the research show that the variables of service quality and significant positive effect on customer loyalty through customer satisfaction, product quality and significant positive effect on customer loyalty through customer satisfaction, and customer satisfaction variable positive and significant impact on consumer loyalty in the online business Zalora.co.id.

Keywords: Quality Service, Quality Products, Customer Satisfaction and Customer Loyalty.