

## ABSTRAK

**Yuni Cahyani. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Industri Kuliner Studi Kasus pada pelanggan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat (Dibimbing oleh R.A Nurlinda).**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Variabel Eksogen terdiri dari (Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan), Variabel Endogen (Loyalitas Pelanggan), dan Variabel Intervening yaitu (Kepuasan Pelanggan). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 orang responden. Responden penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang ditemui di Wilayah Grogol Jakarta Barat dan pernah berkunjung dan membeli 2 kali dalam sebulan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dan penelitian ini menggunakan teknik analisa Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk tidak memiliki pengaruh secara langsung maupun secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan hal ini membuktikan bahwa variabel intervening atau variabel kepuasan tidak mempengaruhi, sedangkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara langsung maupun secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Dimana pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan memiliki nilai lebih besar dibandingkan pengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan memiliki nilai lebih kecil melalui kepuasan pelanggan hal ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

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

## **ABSTRACT**

***Yuni Cahyani. The effect of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction on Culinary Industry Study case of Warunk Upnormal Customer in Grogol West Jakarta (Supervised by R.A Nurlinda).***

*This study aims to determine the effect of product quality and service quality on customer loyalty through customer satisfaction. The Eksogem variable consists of (Product Quality and Service Quality), Endogenous Variables (Customer Loyalty), and Intervening Variables namely (Customer Satisfaction). The number of samples used in this study were 150 respondents. Respondents of this study were all people who were met in Grogol West Jakarta and had visited and bought 2 times a month. The analytical method used in this study is associative method and this study uses Path Analysis.*

*The results of this study indicate that product quality does not have a direct or indirect influence on customer loyalty. This proves that intervening variables or satisfaction variables do not affect, while service quality has a direct or indirect influence on customer loyalty through customer satisfaction. Where the direct effect of service quality on customer loyalty has a greater compared to the indirect effect on customer loyalty has a smaller through customer satisfaction this proves that customer satisfaction as an intervening variable.*

***Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Loyalty and Customer Satisfaction***