

## ABSTRACT

Bernadi, Yutdi, 2016, *Effect of Product Quality Against Consumer Loyalty through Customer Satisfaction (The Study of Buyer and Users of Adidas Products in Esa Unggul University, West Jakarta)*. Department of Management Faculty of Economics and Business, Esa Unggul University. Supervisor. Drs. Dihin Septyanto, ME.

*Fulfillment of product quality and consumer satisfaction is one factor that is expected to increase consumer loyalty Adidas products in Esa Unggul University, West Jakarta. The problem statement in this research was, is there any influence regarding product quality in partial to customer satisfaction of adidas products, is there any influence regarding product quality in partial to consumer loyalty of adidas products, is there any partial influence regarding customer satisfaction with consumer loyalty adidas products in the area of Esa Unggul University, West Jakarta. The purpose of this research is to know the influence of partial quality products towards Adidas' customer satisfaction, the influence of partial product quality towards Adidas' customer loyalty, and the influence of partial customer satisfaction towards Adidas' customer loyalty.*

*The subject in this research are the consumers of Adidas products in the Esa Unggul University, West Jakarta area with around 2290 people with a sample of 140 people using Hair formula. Data collection technique using questionnaires and observation, the method of analysis of data used namely test instruments (validity and reliability test), ANOVA test analysis using SPSS 23.0 for windows, and Structural Equation Modeling test (SEM) using lisrel 8.72.*

*The result showed significant impact towards product quality of loyalty consumers with customer satisfaction as variable intervening.*

*Research findings show that the, customer satisfaction can mediate influence the quality of the product against loyalty consumers significantly because the value of the total effect > indirect effect.*

*The conclusion of this research which is, increased loyalty consumers can be reached by improving the quality products and customer satisfaction. Advice for the company adidas, should be able to create product quality and consumer will be satisfied with given from the company. Because complacency owned consumers can made itself an loyal to products Adidas.*

**Keywords:** *Quality Products, Customer Satisfaction, Loyalty Consumers*

## Abstraksi

Bernadi, Yutdi, 2016, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pembeli dan Pengguna Produk Adidas di Kawasan Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat). Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul. Pembimbing. Drs. DihinSeptyanto, ME

Pemenuhan kualitas produk dan kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor yang diharapkan untuk dapat meningkatkan loyalitas konsumen produk Adidas di kawasan Universitas Esa Unggul Jakarta Barat. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, adakah pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan konsumen produk Adidas, adakah pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap loyalitas konsumen produk Adidas, Adakah pengaruh parsial kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen produk Adidas di kawasan Universitas Esa Unggul Jakarta Barat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh parsial kualitas produk terhadap kepuasan konsumen produk Adidas, Pengaruh parsial kualitas produk terhadap loyalitas konsumen produk Adidas, Pengaruh parsial kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen produk Adidas di kawasan Universitas Esa Unggul Jakarta Barat.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen produk Adidas di kawasan Universitas Esa Unggul Jakarta Barat yang berjumlah 2.290 merupakan Mahasiswa aktif di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi dan Manajemen, dengan sampel sejumlah 140 orang menggunakan rumus *Hair*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi, metode analisis data yang digunakan yaitu uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), uji analisis ANOVA menggunakan *SPSS 23.0 for Windows*, dan uji *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan *Lisrel 8.72*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara signifikan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening*.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa, Kepuasan Konsumen dapat memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen secara signifikan karena nilai *total effect* > *indirect effect*.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu, peningkatan loyalitas Konsumen dapat dicapai melalui peningkatan kualitas produk dan kepuasan konsumen. Saran bagi perusahaan Adidas, hendaknya mampu menciptakan kualitas produk dengan baik sehingga konsumen akan merasa puas dengan yang diberikan dari perusahaan. Karena rasa puas yang dimiliki konsumen dapat membuat dirinya menjadi loyal terhadap produk Adidas.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen**