

## ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan  
Nama : Desmalenta Ndruru  
Program Studi : Manajemen

Perdagangan bebas memunculkan persaingan yang sangat ketat antara perusahaan lokal dan perusahaan negara lain. Secara umum persaingan di dunia pemasaran ini tidak hanya disebabkan oleh harga saja, tetapi sudah berkembang menjadi persaingan kualitas produk, dan kepuasan yang dilakukan oleh perusahaan produsen Smartphone Samsung demi meningkatkan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pembelian produk Smartphone Samsung di DKI Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh responden yang membeli atau menggunakan Smartphone Samsung di DKI Jakarta yang jumlahnya tidak diketahui. Sampel dalam penelitian ini 135 responden, dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM), Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan, kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas, dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kepuasan, Loyalitas

## ABSTRACT

Title : *Effect of Product Quality and Satisfaction on Customer loyalty*  
Name : *Desmalenta Ndruru*  
Study Program : *Management*

*Free trade gives rise to fierce competition between local companies and other countries. In general, competition in the marketing world is not only caused by price alone, but has developed into a competition of product quality, and satisfaction made by Samsung smartphone manufacturer companies in order to increase customer loyalty.*

*This study aims to determine the effect of Product Quality and Satisfaction on the Loyalty of Purchasing Samsung Smartphone products in DKI Jakarta. The population in this study were all respondents who bought or used Samsung smartphones in DKI Jakarta whose numbers were unknown. The sample in this study was 135 respondents, using purposive sampling technique.*

*This study uses the Structural Equation Modeling (SEM) method. The results of this study indicate that product quality has an effect on satisfaction, product quality has no effect on loyalty, and satisfaction has an effect on loyalty.*

**Key words:** *Product Quality, satisfaction, loyalty*