

## ABSTRAK

PUTRI PUJIAN TI. Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada industri kuliner di rumah makan Mie Abang Adek wilayah Tomang Jakarta Barat. (Dibimbing oleh Bapak Hasyim).

Keberadaan rumah makan saat ini sudah menjadi kebutuhan bagi setiap orang yang menyebabkan bisnis rumah makan semakin ketat. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk dapat tetap bertahan dalam persaingan bisnis dan menciptakan kepuasan pelanggan yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen di rumah makan Mie Abang Adek Tomang Jakarta Barat. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1080 dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Random sampling*. Hasil penelitian berdasarkan analisis path menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen, jadi variabel kepuasan konsumen merupakan variabel intervening antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

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

Konsumen.