

ABSTRAKSI

RIRIN ISWARINI. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus pada Pelanggan Produk Sepatu Ifa – Depok* (dibimbing oleh Sugiyanto).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini variabel independen terdiri dari kualitas produk dan kualitas layanan, sedangkan variabel *intervening* adalah kepuasan pelanggan dan variabel dependen adalah loyalitas pelanggan.

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 195 orang pelanggan Ifa – Depok. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode Analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai p-value ($p < 0.05$), sedangkan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan tidak signifikan, dengan nilai p-value ($p > 0.05$).

Kata kunci : kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

RIRIN ISWARINI. *The Effects of Product Quality and Service Quality to Customer Loyalty through Customer Satisfaction : case study on Ifa – Depok Customers Shoes Product, supervised by Sugiyanto.*

This study aims to determine the effects of product quality and service quality to customer loyalty through customer satisfaction. In this study, the independent variables consist of product quality and service quality, while the intervening variable is customer satisfaction and customer loyalty is the dependent variable

The samples in this study were 195 customers of Ifa – Depok. Sampling technique use purposive sampling. Our method of analysis being used is validity test, reliability test and path analysis (path analys).

The result showed that a significant difference between the quality of products to customer satisfaction, service quality to customer satisfaction, product quality to customer loyalty and customer satisfaction to customer loyalty, with a p-value ($p < 0.05$), where as the effect of service quality to customer loyalty is not significant, with a p-value ($p > 0.05$).

Keywords: *product quality, service quality, customer satisfaction, customer loyalty*