

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada PT. Bumi Liputan Jaya Juanda. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelayanan pada PT. Bumi Liputan Jaya Juanda. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah customer yang membayar secara tunai sebanyak 600 orang. Pada pengambilan sampel, kuesioner yang diserahkan kepada konsumen sebanyak 60 dan diperoleh kembali 50 kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur berbasis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (2) Kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas (3) Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelayanan pada PT. Bumi Liputan Jaya Juanda

Kata Kunci : Kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan

ABSTRAK

The research was conducted to determine the effect of service quality and product quality on satisfaction and customer loyalty at PT. Bumi Liputan Jaya Juanda. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and product quality on satisfaction, determine the effect of service quality, product quality and service satisfaction on customer loyalty, and determine the effect of service quality and product quality on customer loyalty through service satisfaction at PT. Bumi Liputan Jaya Juanda. The population used in this study is the customer when they payment by cash as many as 600 people. In sampling, 60 questionnaires were submitted to consumers and 50 questionnaires were returned. The method of data analysis in this study uses path analysis based on multiple linear regression. The result of this study indicate that : (1) Service quality and product quality effect customer satisfaction (2) Service quality and product quality, and customer satisfaction effect loyalty (3) Service quality and product quality effect customer loyalty through service satisfaction at PT. Bumi Liputan Jaya Juanda

Keywords : ***Service quality, product quality to satisfaction and customer loyalty***