

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan pada PT. Federal International Finance Surabaya .

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengaruh yang diberikan ketiga variabel bebas tersebut bersifat positif artinya semakin meningkat kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan maka semakin meningkat pula loyalitas yang dihasilkan. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya

Hasil pengujian hipotesis pengaruh Variabel kualitas produk berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pelanggan dengan t hitung $> t$ tabel ($2,429 > 1,662$), nilai koefisien ($0,573$) dengan taraf signifikansi $0,001 < 0,05$. Yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian hipotesis H_1 “Kualitas produk mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pelanggan” diterima

Hasil pengujian hipotesis pengaruh variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan t hitung $> t$ ($2,262 > 1,662$), nilai koefisien ($0,521$) dengan taraf signifikansi $0,026 < 0,05$. Yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian hipotesis H_2 “Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pelanggan” diterima

Hasil pengujian hipotesis pengaruh variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas dengan t hitung $> t$ ($2,725 > 1,662$), nilai koefisien ($0,643$) dan taraf signifikansi $0,034 < 0,05$. Yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian hipotesis H_3 “Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap loyalitas” diterima Hasil pengujian hipotesis pengaruh variabel kualitas produk berpengaruh positif secara langsung terhadap loyalitas dengan t hitung $> t$ tabel ($2,124 > 1,662$), nilai koefisien ($0,317$) dengan taraf signifikansi $0,024 < 0,05$. Yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian hipotesis H_4 “Kualitas produk mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap loyalitas” diterima

Hasil pengujian hipotesis pengaruh variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif secara langsung terhadap loyalitas dengan t hitung $> t$ ($1,889 > 1,662$), nilai koefisien ($0,232$) dengan taraf signifikansi $0,004 < 0,05$. Yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian hipotesis H_5 “Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap loyalitas” diterima

Kata kunci : *Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan, Loyalitas*