

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, serta pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan mengolah data yang didapatkan dari kuesioner. Populasi dalam penelitian ini pelanggan pada PT. Geluran Adikarya di Sidoarjo. Sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* dengan kriteria pada ciri-ciri tertentu. Responden penelitian adalah 100 pelanggan perusahaan di Sidoarjo, Surabaya dan Kota lainnya. Analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan alat analisis SPSS versi 24.0. Setelah dilakukan pengujian atas hipotesis yang diajukan, diperoleh hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas produk berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan (3) kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan (4) kualitas produk berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan (5) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction, as well as the influence of product quality, service quality and customer satisfaction on customer loyalty. This study used a quantitative method approach by processing data obtained from questionnaires. The population in this study were the customers of PT. Geluran Adikarya in Sidoarjo. The sample used in this study was purposive sampling with criteria on certain characteristics. The research respondents were 100 company customers in Sidoarjo, Surabaya and other cities. The analysis used was path analysis using SPSS version 24.0. After testing the proposed hypothesis, research results showed (1) product quality has a significant positive effect on customer satisfaction, (2) service quality has a significant positive effect on customer satisfaction (3) customer satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty (4) product quality has a significant positive effect on customer loyalty (5) service quality has a significant positive effect on customer loyalty.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer loyalty