

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah : 1) kualitas produk mempengaruhi loyalitas konsumen, 2) kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen, 3) kepuasan konsumen mempengaruhi loyalitas konsumen.

Jenis penelitian yang diusung adalah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dan kuantitatif. Teknik pengambilan sample menggunakan *Convenience Sampling*. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 80 responden yang terpilih menjadi sample dari total 400 warga Sidoarjo dan sekitarnya yang menjadi peserta nonton bareng Final Piala Dunia 2018 di Transmart Sidoarjo yang diselenggarakan oleh Polresta Sidoarjo. Analisis data menggunakan *Path Analysis* (model gabungan antara model regresi berganda dan model mediasi)

Hasil penelitian menunjukkan : 1) kualitas produk mempengaruhi loyalitas konsumen, 2) kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen, 3) kepuasan konsumen tidak mempengaruhi loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This research aims to determine : 1) the quality of the product influence the customer loyalty, 2) product quality affects consumer satisfaction, 3) consumer satisfaction affects to consumer loyalty.

This type of research is done by using the method of research is descriptive and quantitative. Sampling technique using convenience sampling. The encode obtained by distributing questionnaires to 80 respondents selected into the sample from a total of 400 residents of Sidoarjo and surrounding areas who become participant watch together final word cup 2018 in Transmasrt Sidoarjo held by the police of Sidoarjo. Data analysis using path analysis (combined model between the multiple regression model and model of mediation).

The result showed : 1) the quality of the product influence the customer loyalty, 2) product quality affects consumer satisfaction, 3) customer satisfaction does not affect customer loyalty.

Keywords: Quality Product, Consumer Satisfaction, Customer Loyalty