

## ABSTRAK

Berliana Dyah, 2018 “Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen serta dampaknya pada Loyalitas Konsumen PT. Magna Kemasindo Sejahtera Sidoarjo”.

Dari perumusan masalah yang telah ditetapkan maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut : 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Variabel Diferensiasi Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Di PT. Magna Kemasindo Sejahtera.. 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Variabel Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen Di PT. Magna Kemasindo Sejahtera.. 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Variabel Diferensiasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Di PT. Magna Kemasindo Sejahtera berpengaruh signifikan melalui Variabel Loyalitas Konsumen. Hasil dari penelitian ini sebagai berikut :Pengaruh Secara Langsung 1) Berdasarkan hasil analisis koefisien jalur pengaruh variabel Diferensiasi Produk (X1) Terhadap Loyalitas (Y) sebesar  $0,04 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Variabel Diferensiasi Produk (X1) terhadap Loyalitas (Y). 2) Berdasarkan hasil analisis koefisien bahwa pengaruh variabel Diferensiasi Produk (X1) Terhadap variabel Kepuasan (Z) sebesar  $2,568 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat tidak pengaruh signifikan variabel Diferensiasi Produk (X1) terhadap variabel Kepuasan (Z). 3) Berdasarkan hasil analisis koefisien jalur bahwa pengaruh Variabel Diferensiasi Produk (X1), dan Variabel Kepuasan (Z) Terhadap Loyalitas (Y) Lebih besar dari  $0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat tidak pengaruh signifikan Variabel Diferensiasi Produk (X1) Terhadap Variabel Loyalitas (Y) melalui Variabel Kepuasan (Z) Pengaruh Secara Tidak Langsung : Diketahui pengaruh langsung yang diberikan X1 Terhadap Y sebesar  $0,04$ . Sedangkan pengaruh tidak langsung X1 melalui Z terhadap Y adalah perkalian antara nilai beta X1 terhadap Y dengan nilai beta Z terhadap Y yaitu :  $0,04 \times 2,658 = 0,10632$ . Maka pengaruh total yang diberikan X1 terhadap Y adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu :  $0,04 + 0,10632 = 0,14632$ . Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung X1 terhadap Y sebesar  $0,04$  dan pengaruh tidak langsung X1 terhadap Y sebesar  $0,14632$ . Yang berarti nilai pengaruh tidak langsung lebih besar daripada nilai pengaruh langsung variabel Diferensiasi Produk (X1) terhadap variabel Loyalitas (Y). Hasil menunjukkan bahwa secara tidak langsung X1 melalui Z terhadap Y berpengaruh Signifikan.

**Kata Kunci : Diferensiasi Produk, Kepuasan, dan Loyalitas**

## ABSTRACT

Berliana Dyah, 2018 "The Effect of Product Differentiation on Consumer Satisfaction and its impact on Consumer Loyalty PT. Magna Kemasindo Sejahtera Sidoarjo".

From the formulation of the predetermined problem, this study aims as follows: 1) To test and analyze the effect of the influence of Product Differentiation Variables on Consumer Satisfaction at PT. Magna Kemasindo Sejahtera ... 2) To test and analyze the effect of Variables on Consumer Satisfaction influencing Consumer Loyalty at PT. Magna Kemasindo Sejahtera .. 3) To test and analyze the influence of Differentiation Variables influencing Consumer Satisfaction at PT. Magna Kemasindo Sejahtera has a significant effect through Consumer Loyalty Variables. The results of this research are as follows: Direct Effect 1) Based on the results of path coefficient analysis the effect of Product Differentiation variable (X1) on Loyalty (Y) is  $0.04 < 0.05$ . So it can be concluded that directly there is a significant effect of Variable Product Differentiation (X1) on Loyalty (Y). 2) Based on the results of the coefficient analysis that the effect of the Product Differentiation variable (X1) on the Satisfaction (Z) variable is  $2.568 < 0.05$ . So that it can be concluded that directly there is no significant effect of the Product Differentiation variable (X1) on the Satisfaction variable (Z). 3) Based on the results of path coefficient analysis that the influence of Product Differentiation Variables (X1), and Satisfaction Variable (Z) on Loyalty (Y) is greater than 0.05. So it can be concluded that directly there is no significant effect of Product Differentiation Variables (X1) on Loyalty Variables (Y) through Satisfaction Variables (Z) Indirect Effects: It is known the direct effect given X1 to Y is 0.04. While the indirect effect of X1 through Z on Y is the multiplication between the value of beta X1 against Y with the value of beta Z to Y, namely:  $0.04 \times 2.658 = 0.10632$ . Then the total influence given X1 to Y is the direct effect added by indirect effects namely:  $0.04 + 0.10632 = 0.14632$ . Based on the results of the above calculations it is known that the direct effect of X1 on Y is 0.04 and the indirect effect of X1 on Y is 0.14632. Which means the value of influence is not directly greater than the value of the direct effect of the Product Differentiation variable (X1) on the Loyalty (Y) variable. The results show that indirectly X1 through Z on Y has a significant effect.

**Keywords: Product Differentiation, Satisfaction, and Loyalty**