

ABSTRAKSI

Khusnah, Hidayatul. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Kepada Loyalitas Pada CV. ADRO Textile Sidoarjo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak kepada loyalitas pada CV. ADRO Textile Sidoarjo secara parsial. Serta untuk mengetahui diantara pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung yang memiliki pengaruh lebih dominan terhadap loyalitas pada CV. ADRO Textile Sidoarjo. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan pengujian hipotesis. Metode analisis yang digunakan untuk menjawab hipotesis yaitu kuantitatif dengan alat analisis yang digunakan adalah uji regresi linier sederhana, uji regresi linier berganda, koefisien korelasi parsial, dan uji t-statistik dengan menggunakan program *SPSS* versi 16.0. Data primer ini diperoleh dari data kuisioner yang pengukurannya menggunakan skala likert yang diuji validitas dan reliabilitas. Dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang responden.

Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan uji validitas dan reliabilitas menunjukkan valid karena nilai r hitung $\geq r$ tabel. Untuk uji reliabilitas dari semua variabel diperoleh nilai cronbach alpha $> r$ tabel, maka dinyatakan reliable. Berdasarkan uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (H_1 ditolak). Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan kualitas produk berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas (H_2 ditolak). Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan kepuasan pelanggan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas (H_3 ditolak). Hasil pengujian hipotesis ke-empat menunjukkan nilai pengaruh tidak langsung lebih tinggi daripada nilai pengaruh langsung , sehingga bisa disimpulkan kepuasan pelanggan bisa menjadi variabel intervening antara kualitas produk dan loyalitas (H_4 diterima).

Kata Kunci : Kualitas produk, kepuasan pelanggan, loyalitas , CV. ADRO Textile.