

ABSTRAK

Puspa Sari Indriani, 1006097 “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen di Kedai 99 Kabupaten Bandung”, di bawah bimbingan Drs. H. Rd. Dian Herdiana Utama, M.Si. dan Rini Andari, S.Pd.,SE.,Par.,MM.

Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah rendahnya loyalitas konsumen di Kedai 99 yang ditandai dengan rendahnya tingkat pembelian ulang, rendahnya merekomendasikan produk kepada orang lain dan rendahnya sikap yang menunjukkan penolakan terhadap produk pesaing. Salah satu upaya meningkatkan loyalitas konsumen yaitu dengan meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel eksogen adalah Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) sedangkan variabel endogen adalah Loyalitas Konsumen (Y).

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif sedangkan metode yang digunakan adalah metode *explanatory survey*. Populasi yang dijadikan sampel berjumlah 100 orang dan teknik analisis data yang digunakan adalah *path analysis*.

Berdasarkan hasil perhitungan secara simultan menunjukkan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh dalam kategori lemah terhadap loyalitas konsumen. Sedangkan pengaruh secara parsial menunjukkan kualitas produk memiliki pengaruh yang lebih dominan dalam kategori sedang dibandingkan dengan pengaruh kualitas pelayanan yang juga dalam kategori sedang terhadap loyalitas konsumen di Kedai 99. Adapun saran penulis dalam penelitian ini yaitu Kedai 99 Kabupaten Bandung harus mampu meningkatkan kualitas produk yang terdapat pada tekstur makanan dan meningkatkan kemudahan dalam memperoleh fasilitas yang ada di Kedai 99 kabupaten Bandung sehingga dapat lebih meningkatkan lagi loyalitas konsumen agar perusahaan dapat memperoleh tujuannya secara optimal.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

Puspa Sari Indriani, 1006097 “Effect of Product Quality and Service Quality on Consumer Loyalty in Kedai 99 Bandung Regency”, under the guidance of Drs. H. Rd. Dian Herdiana Utama, M.Si. and Rini Andari, S.Pd.,SE.,Par.,MM.

The problems underlying this study is the lack of consumer loyalty in Kedai 99 which is characterized by low levels of repeat purchases, low recommend products to others and low attitude indicates rejection of a competitor's product. One effort to improve customer loyalty is to improve product quality and service quality. In this study, the exogenous variables are product quality (X1) and Quality of Service (X2) whereas endogenous variables are Consumer Loyalty (Y).

The purpose of this research to know is there any influence product quality and service quality on customer loyalty. This type of research is descriptive and verification while the method used is explanatory survey method. The sample population of 100 people and data analysis technique used is path analysis.

Based on the results of simultaneous calculations demonstrate product quality and service quality in the category of weak effect on consumer loyalty. While the effect of partially shows the quality of the product has a more dominant influence in the category being compared with the impact of service quality that is also in the category of being customer loyalty in Kedai 99. The author's suggestion in this study are Kedai 99 Bandung regency should be able to improve the quality of the products contained the texture of foods and improve the ease in obtaining facilities in Kedai 99 Bandung Regency so as to further enhance customer loyalty for the company to obtain the optimal goal.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Consumer Loyalty.