

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA DAPUR COKELAT DI DEPOK

Milla Muthoharoh

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang diajukan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antara variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Dapur Cokelat di Depok. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian dan sampel 100 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan Non Probability Sampling dengan teknik *Simple Purposive Sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Jalur. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh langsung dan Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung dan Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk berpengaruh secara langsung dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara langsung dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara tidak langsung dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Produk Melalui Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara tidak langsung dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, dan yang terakhir adalah Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara tidak langsung dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.

IMPACT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT SERVICE THROUGH CUSTOMER LOYALTY CUSTOMER SATISFACTION IN DAPUR COKELAT DEPOK

Milla Muthoharoh

Abstract

This study was conducted to examine the contribution (contribution) filed by the path coefficient for each path diagram of causal relationships between variables Quality Products and Quality Service Through Customer Satisfaction on Customer Loyalty In Dapur Cokelat in Depok. The population in this study is that consumers who've made a purchase and a sample of 100 people. Sampling technique using Non Probability Sampling Simple purposive sampling technique. The analysis technique used is the analysis Strip. The study concluded that Product Quality direct and significant impact on Customer Satisfaction, Service Quality and significant direct effect on customer satisfaction, product quality and significant direct impact on Customer Loyalty, Service Quality direct and significant impact on Customer Loyalty, Customer Satisfaction effect Significant direct and to the Customer Loyalty, Customer Satisfaction Through Quality Service indirect effect and significant to Customer Loyalty, Product Quality Customer Satisfaction Through indirect effect and significant to Customer Loyalty, and the last is Quality Products and Quality Service Through Customer Satisfaction effect indirectly and Significant to Customer Loyalty.

Keyword : *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*