

***INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY TO
CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS
INTERVENING VARIABLE ON DOMINO'S PIZZA CUSTOMERS WEST
PAMULANG***

Syifana Khansyana Nur Fatimah

ABSTRACT

This research is quantitative research that aims to find out the influence of the product quality and service quality to customer loyalty through the customer satisfaction as an intervening variable. The population in this research is RW 04 West Pamulang urban village. The sample size was taken by 75 respondents, with non probability sampling method, specifically purposive sampling. Data collection was done through questionnaire distribution. Analytical technique used is the method of analysis PLS (Partial Least Square). The results of this study indicate that (1) product quality has a significant influence on customer loyalty with the coefficient value 0,180. (2) product quality has a significant influence on customer loyalty through satisfaction with the coefficient value of 0,385. (3) service quality has no significant influence on customer loyalty with the coefficient value of -0,025. (4) service quality has no effect on customer loyalty through satisfaction as intervening variable with coefficient value 0,113. (5) satisfaction has a significant influence customer loyalty with coefficient value of 0,757.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Satisfaction and Customer Loyalty.

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PELANGGAN DOMINO'S
PIZZA PAMULANG BARAT**

Oleh

Syifana Khansyana Nur Fatimah

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat RW 04 Kelurahan Pamulang Barat. Ukuran sampel diambil sebanyak 75 responden, dengan metode *non probability sampling* khususnya *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,180. (2) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan dengan nilai koefisien sebesar 0,385. (3) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar -0,025. (4) kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebesar 0,113. (5) kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,757.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.

