

# ***The Effect of Product Quality on Loyalty Through BreadTalk Consumer Satisfaction***

***By***

***Atika Marhamah***

## ***Abstract***

*The high competition in the culinary business such as cake and bakery, makes businessmen have to pay attention to things that are considered important by customers such as their product quality, not to mention BreadTalk as a bakery and cake franchise that must be able to make consumers satisfied so they don't switch to other companies to build consumer loyalty. So this study aims to determine how much influence product quality has on loyalty through customer satisfaction on BreadTalk. Using 100 samples of BreadTalk consumers in Bogor with purposive sampling method and using analysis technique in the form of PLS (Partial Least Square) with SmartPLS software version 3.0. The results of this study are known that (1) there is a positive and significant influence between product quality on consumer satisfaction with a coefficient value of 0.846 (2) there is a positive and significant influence between product quality variables on loyalty with a coefficient value of 0.616 (3) there is a significant effect positive and significant between product quality variables on loyalty through consumer satisfaction with a coefficient value of 0.211 (4) there is a positive and significant influence between consumer satisfaction variables on loyalty with a coefficient value of 0.250, and the coefficient of determination (R-Square) which is known that 70.2 % influencing loyalty is product quality variable through customer satisfaction, and 29.8% is influenced by other variables.*

***Keywords:*** Loyalty, Product quality, Customer Satisfaction

# **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen BreadTalk**

Oleh

**Atika Marhamah**

## **Abstrak**

Tingginya persaingan pada bisnis kuliner seperti *cake and bakery*, membuat para pembisnis harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan seperti kualitas produknya, tak terkecuali BreadTalk sebagai *franchise* toko roti dan kue yang harus dapat membuat konsumen puas hingga tidak beralih ke perusahaan lain guna membangun loyalitas konsumennya. Maka Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen pada BreadTalk. Menggunakan 100 sampel konsumen BreadTalk di Bogor dengan metode *purposive sampling* dan menggunakan teknik analisis berupa PLS (*Partial Least Square*) dengan *software* SmartPLS versi 3.0. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa (1) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien 0.846 (2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas produk terhadap loyalitas dengan nilai koefisien 0.616 (3) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen dengan nilai koefisien 0.211 (4) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kepuasan konsumen terhadap loyalitas dengan nilai koefisien sebesar 0.250, serta nilai koefisien determinasi (*R-Square*) yang diketahui bahwa 70.2% yang mempengaruhi loyalitas adalah variabel kualitas produk melalui kepuasan konsumen, dan 29.8% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

**Kata Kunci:** Loyalitas, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen