

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Konsumen Kopi Massa Kok Tong Lim Ming)

Wahyu Pradana

Prodi S1 Manajemen STIE Bina Karya Tebing Tinggi

17.063wp@gmail.com

Dosen Pembimbing-I

H. Didik Gunawan, S.E, MM

Dosen Pembimbing-II

M. Alang Khairun Nizar, S.Pdi, M.Pdi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen Kopi Massa Kok Tong Lim Ming). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan bantuan Smart PLS 3.0 yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuisioner kepada Konsumen Kopi Massa Kok Tong Lim Ming sebanyak 79 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji instrumen yaitu uji validitas dan reliabilitas. *measurement model (outer model)* yaitu uji validitas, uji reliabilitas, selanjutnya *structural model (inner model)* meliputi : koefisien determinasi/ *r-square* (r^2), *goodness of fit model* dan uji hipotesis dengan uji *t-statistic* dan uji *indirect effect* (pengaruh tidak langsung). Hasil dari Smart PLS 3.0 dalam penelitian ini yaitu Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, Kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan sebagai variabel intervening, Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan sebagai variabel intervening.

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

ABSTRACT

INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER LOYALTY WITH SATISFACTION CONSUMERS AS AN INTERVENING VARIABLE (Case Study of Kok Tong Lim Ming Mass Coffee Consumers)

Wahyu Pradana

Prodi SI Manajemen STIE Bina Karya Tebing Tinggi

17.063wp@gmail.com

Supervisor:

Dosen Pembimbing-I

H. Didik Gunawan, S.E, MM

Dosen Pembimbing-II

M. Alang Khairun Nizar, S.Pdi, M.Pdi

This research aims to determine the influence of the product quality and service quality on consumer loyalty with consumer satisfaction as an Intervening Variable (Case Study of Kok Tong Lim Ming Massa Coffee Consumers). The research method used is a quantitative method using the help of Smart PLS 3.0 which was collected from the results of distributing questionnaires to 79 kok tong lim ming massa coffee consumer. The analytical method used in this research is using instrument tests, namely validity and reliability tests. measurement model (outer model), namely validity test, reliability test, then the structural model (inner model) includes: coefficient of determination/r-square (r^2), goodness of fit model and hypothesis testing with the t-statistic test and indirect effect test (influence indirect). The results of Smart PLS 3.0 in this research are that product quality has no effect on consumer satisfaction, service quality has an effect on consumer satisfaction, product quality has no effect on consumer loyalty, service quality has an effect on consumer loyalty, consumer satisfaction has an effect on consumer loyalty, product quality has no effect on consumer loyalty through satisfaction as an intervening variable. Service quality influences consumer loyalty through satisfaction as an intervening variable.

Keywords: Consumer Loyalty, Consumer Satisfaction, Product Quality, Service Quality