

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki judul pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan (survei pada pelanggan *Hand & Body Lotion* Marina di Kota Bandung). Tujuan penelitian ini untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan (*Hand & Body Lotion* Marina di Kota Bandung). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan teknik analisis jalur. Pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara dan observasi. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow dengan sampel berjumlah 100 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 45,4% dan sisanya 54,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 41%. Besarnya pengaruh langsung kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan adalah 15,4%. Besarnya pengaruh secara tidak langsung kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan adalah sebesar 55,3%.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study has the title the effect of product quality on customer satisfaction and its impact on customer loyalty (survey on customers of Hand & Body Lotion Marina in Bandung City). The purpose of this study is to obtain empirical evidence on the effect of product quality on customer satisfaction and its impact on customer loyalty (Hand & Body Lotion Marina in Bandung City). The research methods used are descriptive and verifiative methods with path analysis techniques. The data collection used were questionnaires, interviews and observations. Sampling technique using the Lemeshow formula with a sample of 100 people. The results of this study show that product quality and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty. The magnitude of the influence of product quality on customer satisfaction is 45.4% and the remaining 54.6% is influenced by other variables that are not studied. The magnitude of the influence of customer satisfaction on customer loyalty is 41%. The direct influence of product quality on customer loyalty is 15.4%. The amount of indirect influence of product quality on customer loyalty through customer satisfaction is 55.3%.

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