

ABSTRAK

Persaingan yang semakin kuat menyebabkan harus adanya strategi yang dapat membuat usaha tetap berkembang. Agar berhasil, perusahaan harus memuaskan pelanggan sasaran agar menimbulkan loyalitas pada mereka. Masalah yang terlihat dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan yang diakibatkan oleh kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan implikasinya pada loyalitas pelanggan (survei pada pelanggan Kedai Kawani Bandung) secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 90 responden. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*), analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada struktur I terdapat pengaruh secara simultan kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 82%, secara parsial besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sebesar 41,5% dan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 40,6%. Pada struktur II terdapat pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara simultan sebesar 95%, secara parsial pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan sebesar 43,7%, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 24,9% dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 27,4%.

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