

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan Alln Knitwear (survei pada pelanggan Alln Knitwear pada platform Tik-Tok Shop. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan verifikatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada 83 responden yang merupakan konsumen Alln Knitwear. Teknik analisis data yang digunakan adalah *path analysis* dengan bantuan *software* LISREL 8.7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 56,2%, kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 20,2% dan kepuasan pelanggan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 21,1%. Selain itu, kepuasan pelanggan terbukti mampu memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kontribusi sebesar 34%. Dengan demikian, kepuasan pelanggan terbukti menjadi variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Alln Knitwear di Tik-Tok Shop.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality on customer loyalty, mediated by Alln Knitwear customer satisfaction (a survey of Alln Knitwear customers on the TikTok Shop platform). This study used a descriptive and verification approach, using a survey method through the distribution of questionnaires to 83 respondents, who are Alln Knitwear consumers. The data analysis technique used was path analysis with the assistance of LISREL 8.7 software. The results showed that product quality had a significant influence on customer satisfaction by 56.2%, product quality had a significant influence on customer loyalty by 20.2%, and customer satisfaction had a significant influence on customer loyalty by 21.1%. Furthermore, customer satisfaction was proven to mediate the influence of product quality on customer loyalty, contributing 34%. Thus, customer satisfaction was proven to be a mediating variable in the relationship between product quality and customer loyalty at Alln Knitwear on TikTok Shop.

Keywords: Product Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty