

ABSTRAK

Indra Kurnia, NIM : 7173510032. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Dunkin'donuts Gatot Subroto Medan.2024

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening, di Dunkin' Donuts Gatot Subroto Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah 9.713 pengunjung Dunkin' Donuts dalam satu tahun terakhir. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling. Pada penelitian ini di dapat sampel sebanyak 400 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan IBM SPSS AMOS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, kualitas produk tidak secara langsung mempengaruhi loyalitas pelanggan tanpa perantaraan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam membangun loyalitas pelanggan di Dunkin' Donuts. Penelitian ini merekomendasikan untuk melakukan studi lebih lanjut dengan menggabungkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk ,Kualitas Pelayanan ,Loyalitas Pelanggan Kepuasan Pelanggan

THE
Character Building
UNIVERSITY

ABSTRACT

Indra Kurnia, NIM: 7173510032. The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction as an Intervening Variable at Dunkin' donuts Gatot Subroto Medan.2024

This research aims to examine the influence of product quality and service quality on customer loyalty, with customer satisfaction as an intervening variable, at Dunkin' Donuts Gatot Subroto Medan. This study uses a quantitative approach. The research population was 9,713 Dunkin' Donuts visitors in the past year. The sampling technique used was convenience sampling. In this research, a sample of 400 respondents was obtained. The data collection technique in this research uses IBM SPSS AMOS 20. The research results show that product quality and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. However, product quality does not directly affect customer loyalty without the mediation of customer satisfaction. On the other hand, service quality has a significant direct influence on customer loyalty. These findings emphasize the importance of service quality in building customer loyalty at Dunkin' Donuts. This research recommends conducting further studies by combining other factors that can influence customer satisfaction and loyalty.

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

THE
Character Building
UNIVERSITY