

Abstrak

Friskal Efendi, Nim, 7142210007. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen di Kampoes Coffee Jalan Selamat Kataren Medan Provinsi Sumatera Utara. Skripsi. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk dan kualitas pelayanan Kampoes Coffee seberapa besar pengaruhnya terhadap Loyalitas konsumen. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Purposive Sampling (pengambilan sampel bertujuan). Teknik pengambilan data yang digunakan melalui kuesioner dengan cara menyebar angket. Data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi. Sampel yang diambil 89 responden dari 770 populasi (setiap minggu) yang merupakan konsumen yang datang ke Kampoes Coffee.

Berdasarkan hasil penelitian uji statistik atau uji parsial variabel kualitas produk dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel loyalitas konsumen, yang artinya semakin baik kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan kampoes coffee di jalan selamat kataren maka semakin meningkat loyalitas konsumen terhadap kampoes coffee.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Konsumen



ABSTRACT

Friskal Efendi, Nim 7142210007. The Influence of Product Quality and Service Quality on Consumer Loyalty Kampoes Coffee Road Congratulations Kataren Medan North Sumatera Province 2018.

This study aims to determine the product quality and service quality of kampoes coffee how much influence it has on consumer loyalty. The research method used in this research is purposive sampling method. The data collection technique is used through questionnaires by distributing questionnaires. The data studied is a sample taken from the population. Samples taken 89 respondents from 770 populations every week are consumers who come to the campus coffee.

Based on the results of the study statistical test or partial test of variabel product quality and service quality has a positive effect on consumer loyalty variables, which means that the better the quality of the product and the quality of service provided by Kampoes Coffee on the way to safe kataren, the more consumer loyalty to the coffee kampoes in creases.

Keyword: Product Quality, Service Quality, And Consumer Loyalty

