

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN**

Studi pada Konsumen Penerbit dan Percetakan Amara Books Yogyakarta

Verena Netta Claresta

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh langsung dari kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, (2) pengaruh langsung dari kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, (3) pengaruh langsung dari kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan, (4) pengaruh tidak langsung dari kualitas produk dan kualitas pelayanan melalui kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli, menggunakan maupun memberikan order kepada Penerbit dan Percetakan Amara Books Yogyakarta. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dan pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Analisis Jalur dengan menggunakan aplikasi SPSS 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, (2) kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, (3) kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, (4) kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif (secara tidak langsung) terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening*.

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

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER  
SATISFACTION IN INCREASING CUSTOMER LOYALTY**

Study at Customers of Amara Books Printing and Publishing Yogyakarta

Verena Netta Claresta

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2019

This research aims to know (1) the influence of product quality and service quality toward consumer satisfaction, (2) the direct influence of product quality and service quality toward customer loyalty, (3) the direct influence of consumer satisfaction toward customer loyalty, (4) the indirect influence of product quality and service quality through consumer satisfaction toward customer loyalty. The population in this research are consumers who had bought, used or given orders to Amara Books Publishing and Printing Yogyakarta. There are 100 respondents in this research and the sampling technique is purposive sampling. This research used path analysis using SPSS 21 as the data analysis technique. The results of this research were (1) product quality and service quality did not influence consumer satisfaction, (2) product quality and service quality did not influence customer loyalty, (3) consumer satisfaction influence customer loyalty, (4) product quality and service quality did not have a positive (indirect) influence on customer loyalty through consumer satisfaction as an intervening variable.

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