

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN VARIABEL
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
BEE&TM RESTO CABANG CITRALAND MALL SEMARANG**

RARA AYU RIANDARI

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : raraayu

ABSTRAK

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya. Apabila sebuah perusahaan memberikan produk atau jasanya yang berkualitas baik, maka diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan dibanding kompetitor-kompetitor yang ada.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Bee&TM Resto Cabang Citraland Mall Semarang. Sedangkan sampel yang digunakan adalah 100 responden. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kualitas produk maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Terdapat pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kepuasan pelanggan maka loyalitas pelanggan akan meningkat.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

**EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCTS QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION
VARIABLES AS AN INTERVENING VARIABLE IN BEE'S RESTO
CITRALAND MALL SEMARANG BRANCH**

RARA AYU RIANDARI

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : raraayu

ABSTRACT

Satisfaction or customer dissatisfaction is part of the customer experience of a product or service offered. Based on the experience gained, customers have a tendency to develop certain values. These values will have an impact for customers to make comparisons against competitors of products or services ever felt. If a company gives its product or service is of good quality, it is expected to meet the expectations of customers and ultimately capable of providing maximum value and create customer satisfaction compared to existing competitors.

Population in this research is the customer's Resto Bee Branch Citraland Mall Semarang. The sample used was 100 respondents. Analysis tool used is multiple linear regression.

The results showed that the influences of service quality on customer satisfaction. Meaning that the higher the quality of the service, customer satisfaction will increase. There is the influence of product quality to customer satisfaction. Meaning that the higher the quality of the product will increase customer satisfaction. There is the influence of customer satisfaction on customer satisfaction. Meaning that the higher the customer satisfaction will increase customer loyalty.

Keyword : quality of service, product quality, customer satisfaction and customer loyalty.