

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA USAHA DAGANG MEBEL WAHYU SEMARANG**

RAHMAT MULIAWAN

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

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

Email : dhanirahmat

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Adapun yang dijadikan sebagai populasi adalah seluruh pelanggan Usaha Dagang Wahyu Semarang. sampel yang diambil dalam penelitian diperoleh sebesar 96,04 kemudian dibulatkan menjadi 100 orang. Jadi sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pelanggan Usaha Dagang Wahyu Semarang . Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu teknik sampling berdasarkan kriteria tertentu. Dalam hal ini responden adalah pelanggan di Usaha Dagang Wahyu. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas

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

**INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND
CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER
SATISFACTION VARIABLE AS AN INTERVENING VARIABLE IN
USAHA DAGANG MEBEL WAHYU SEMARANG**

RAHMAT MULIAWAN

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

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

Email : dhanirahmat

ABSTRACT

is used as the entire customer population Revelation Semarang Trade Enterprises. samples taken in the study was obtained for 96.04 then rounded up to 100 people. So the samples taken in this study is the revelation of Commerce Business customers Semarang. The sampling technique used in this study was purposive sampling, the sampling technique is based on certain criteria. In this case respondents were customers at Trade Enterprises Revelation. Analysis tools used in this study is multiple linear regression. The results showed that the influences of positive and significant correlation between product quality to customer satisfaction There is a positive and significant effect between service quality and customer satisfaction. There is a positive and significant effect between customer value on customer satisfaction. There is a positive and significant effect between customer satisfaction to loyalty

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