

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA BANDENG
JUWANA ELRINA GROUP SEMARANG)**

MUHAMMAD MAFTUKHIN

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 211200901874@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRAK

Konsumen merupakan sosok individu atau kelompok yang mempunyai peran urgent bagi perusahaan. Hal ini disebabkan keberadaan konsumen mempunyai akses terhadap eksistensi produk di pasaran sehingga semua kegiatan perusahaan akan diupayakan untuk bisa memposisikan produk agar dapat diterima oleh konsumen. Konsumen dan pelanggan merupakan mitra utama bagi pemasar, pentingnya loyalitas pelanggan dalam pemasaran tidak diragukan lagi. Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi Loyalitas pelanggan, tetapi dalam penelitian ini dianalisis dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan toko bandeng juwana elrina Jl. Pandanaran, No 57, Semarang. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 pelanggan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner kepada pelanggan. Teknik analisisnya memakai uji instrumen, uji regresi linear berganda, uji t , uji F dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan dan Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kualitas produk, Loyalitas pelanggan.

INFLUENCE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND PRODUCTS ON CUSTOMER LOYALTY (STUDY ON BANDENG JUWANA ELRINA GROUP SEMARANG)

MUHAMMAD MAFTUKHIN

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 211200901874@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRACT

Consumer is a person or a group of individuals who have an urgent role for the company. This is due to the existence of consumers have access to the existence of the product in the market so that all company activities will be pursued in order to position the product to be accepted by consumers. Consumers and customers is a major partner for marketers, the importance of customer loyalty in marketing no doubt. Customer loyalty has an important role in a company, they retain significant increase financial performance and maintain the viability of the company. Many factors can affect customer loyalty, but in this study were analyzed with the quality of service and product quality. The purpose of the study was to analyze the influence of the quality of service and product quality to customer loyalty.

The population in this study is customers Toko Bandeng Juwana elrina Jl. Pandanaran, No. 57, Semarang. The samples in this study were 100 customers. Data used in this study is primary data. Methods of data collection by questionnaire spreads to customers. Mechanical analysis of wear test instruments, multiple linear regression, t - test, test - F and the coefficient of determination.

The results of this study indicate that: Quality of care and significant positive effect on customer loyalty. Quality products and a significant positive effect on customer loyalty. Quality of service and product quality and significant positive effect on customer loyalty.

Keyword : The quality of service, product quality, customer loyalty.