

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA ESTRELLA FURNITURE TASIKMALAYA

Oleh :

LENI WIDIANI

103402273

Pembimbing :

H. Asep Budiman, S.E., M.P.

Dewi Permata Sari, S.E.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis (1) Kualitas produk pada Estrella Furniture Tasikmalaya. (2) Kualitas pelayanan pada Estrella Furniture Tasikmalaya. (3) Loyalitas pelanggan pada Estrella Furniture Tasikmalaya. (4) Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Estrella Furniture Tasikmalaya.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survei. Serta menggunakan alat analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian total keseluruhan memiliki R^2 sebesar 0,6335 berarti 63,35%. R^2 dapat disebut koefisien determinasi yang berarti pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 63,35%. Sedangkan hasil uji perhitungan uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga $38,8935 > 3,94$ dapat diartikan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang berarti. Maka dari itu harus dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas terhadap setiap produk yang diproduksi perusahaan sehingga pelanggan tetap merasa puas dan melakukan pembelian ulang secara terus menerus.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF PRODUCT AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMERS' LOYALTY AT ESTRELLA FURNITURE TASIKMALAYA**

By:

**LENI WIDIANI
103402273**

Guided by:

**H. Asep Budiman, S.E., M.P.
Dewi Permata Sari, S.E.**

The objectives of this research were to know and to analyze (1) the product quality at Estrella Furniture Tasikmalaya, (2) the service quality at Estrella Furniture Tasikmalaya, (3) the customers' loyalty at Estrella Furniture Tasikmalaya, and (4) the influence of product and service quality on the customers' loyalty at Estrella Furniture Tasikmalaya.

This research was conducted by using a survey method. The data were analyzed by using path analysis. The research result showed that there was a significant influence of product and service quality on the customers' loyalty. Based on the research result, the value of R^2 (determination coefficient) was 0.6335 or 63.35%. It means, the influence of product and service quality on the customers' loyalty was 63.35%. Moreover, the result of F test showed that $F_{observed} > F_{table}$ ($38.8935 > 3.94$). It means, the product and service quality has a significant influence as a whole. Therefore, the company is suggested to improve and to retain the quality on each product, so that the customers keep satisfied and keep buying continuously.

Keywords : Product Quality, Service Quality and Customers' Loyalty