

ABSTRACT

***The Role of Customer Satisfaction and Costumer Trust in Mediating Quality Product with Costumer Loyalty
(Survey of costumer Kopi Siloka 1 Tarumanagara)***

By:

Moch. Rizky Fadhlurahman

19 34 02 170

Under the guidance of:

Kartawan

Adhitya Rahmat Taufiq

The purpose of this study was to find out how product quality affects customer loyalty mediated by customer satisfaction and customer trust. This study used a survey method with a questionnaire given to 260 respondents who were Tarumanagara 1 Siloka Coffee customers who had purchased Siloka coffee more than once and were over 18 years old. A purposive sampling technique was used in selecting respondents. The analysis tool used is Structural Equation Modeling (SEM). The results of the analysis show that product quality affects customer satisfaction and customer trust. Customer satisfaction influences costumer loyalty and can also mediate the relationship between product quality and brand loyalty. Customer trust has influence on brand loyalty and can also mediate the relationship between product quality and costumer loyalty.

Keywords: Product quality, Customer satisfaction, Customer trust, Customer loyalty.

ABSTRAK

PERAN KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN MEMEDIASI KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Survei Pada Pelanggan Kopi Siloka 1 Tarumanagara)

Oleh:

Moch. Rizky Fadhlurahman

19 34 02 170

Dibawah Bimbingan:

Kartawan

Adhitya Rahmat Taufiq

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas produk mempengaruhi loyalitas pelanggan dimediasi oleh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan angket yang diberikan kepada 260 responden yang merupakan pelanggan Kopi Siloka 1 Tarumanagara yang telah membeli kopi siloka lebih dari satu kali dan berusia di atas 18 tahun. Teknik *purposive sampling* digunakan dalam pemilihan responden. Alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas merek dan juga dapat memediasi hubungan antara kualitas produk dan loyalitas pelanggan. Kepercayaan pelanggan berpengaruh loyalitas pelanggan dan juga dapat memediasi hubungan antara kualitas produk dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas produk, Kepuasan pelanggan, Kepercayaan pelanggan, Loyalitas pelanggan.