

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN**
(Studi kasus pada konsumen sepatu kulit Topik di Jombang)

ABSTRAK

Oleh :
Neno Harliani

Dosen Pembimbing :
Dr. Abd Rohim, SE., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen pada toko Topik. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian eksplanasi (*explanatory research*). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen toko Topik. Teknik analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, analisis SEM dengan menggunakan software WarpPLS 5.0. Hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas produk mampu meningkatkan loyalitas konsumen. Kualitas produk mampu meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen mampu meningkatkan loyalitas konsumen, Kepuasan konsumen memediasi peningkatan kualitas produk dengan loyalitas konsumen.

Kata Kunci : *kualitas produk, Kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen*

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY TOWARDS CONSUMER
LOYALTY MEDIATED BY CONSUMER SATISFACTION**
(Case study on leather shoe consumers Topik di Jombang)

ABSTRACT

By:
Neno Harliani

Conselor :
Dr. Abd Rohim, SE., M.Si

This study aims to analyze and prove product quality on consumer loyalty which is mediated by consumer satisfaction at the store Topik. Research uses a quantitative approach. Type of explanatory research. The population used in this study is the topic store consumers. The analysis techniques used include validity, reliability, descriptive analysis, SEM analysis using WarpPLS 5.0 software. The results showed that product quality can increase consumer loyalty. Product quality can increase customer satisfaction Consumer satisfaction can increase customer loyalty, Consumer satisfaction mediates product quality improvement with consumer loyalty.

Keywords: **product quality, customer satisfaction, and customer loyalty**

