

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN YANG DIMEDIASI KEPUASAN KONSUMEN (Studi kasus pada konsumen kerudung DORA di Gading Mangu)

ABSTRAK

Oleh:

Lilis Nafiatul Faida

Dosen Pembimbing

Dr. Abdul Rohim, SE,M.Si

Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada DORA di Gading Mangu, 2) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada DORA di Gading Mangu, 3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen pada DORA di Gading Mangu dan 4) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen pada DORA di Gading Mangu. Penelitian menggunakan metode penelitian eksplanasi yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa variabel-variabel yang dapat diukur dengan menggunakan tanggapan responden dengan angket, sampel adalah konsumen DORA sebanyak 100 konsumen, analisa data dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan WarpPLS berganda dan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kualitas produk mampu meningkatkan loyalitas konsumen Toko Dora. 2) Kualitas produk mampu meningkatkan kepuasan konsumen toko Dora, 3) Kepuasan konsumen mampu meningkatkan loyalitas konsumen Toko Dora dan 4)Kepuasan konsumen memdiiasi peningkatan kualitas produk dengan loyalitas konsumen

Kata Kunci: Kualitas produk, Kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY ON CONSUMER LOYALTY
THAT IS CONSUMED SATISFACTION
(Case study on consumers of DORA veils at Mangu Ivory)**

ABSTRACT

By:

Lilis Nafiatul Faida

Concellor

Dr. Abdul Rohim, SE, M.Sc.

This study aims at 1) To determine the effect of product quality on customer satisfaction at DORA at Gading Mangu, 2) To determine the effect of customer satisfaction on consumer loyalty at DORA in Gading Mangu, 3) To determine the effect of product quality on consumer loyalty at DORA at Gading Mangu and 4) To determine the effect of product quality on consumer loyalty mediated by customer satisfaction at DORA at Mangu Ivory. Research uses explanatory research methods carried out through data collection in the field. The assumptions used in this study are in the form of variables that can be measured using respondents' responses with questionnaires, samples are consumers of DORA as many as 100 consumers, data analysis using Structural Equation Modeling (SEM) with multiple WarpPLS approaches and hypothesis testing. Based on the results of the study show that 1) The quality of the product can increase consumer loyalty at Dora Shop. 2) Product quality is able to increase Dora shop consumer satisfaction, 3) Consumer satisfaction can increase Dora Shop consumer loyalty and 4) Consumer satisfaction provides increased product quality with consumer loyalty

Keywords: Product quality, consumer satisfaction and consumer loyalty