

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN

(Survei Pada Konsumen Nuju *Coffee* di Kota Bandar Lampung)

Oleh

LUTVIA MARTILANDA

Pertumbuhan ekonomi telah memacu kemunculan kelompok usaha dan bisnis yang semakin kompetitif di berbagai sektor. Salah satu sektor yang terus berkembang adalah industri kedai kopi. Tren kedai kopi saat ini sangat populer di Provinsi Lampung, terutama di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak kualitas produk dan kualitas pelayanan pada loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen Nuju *Coffee* di Bandar Lampung. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode *explanatory research*. Populasi penelitian tidak diketahui secara pasti, sehingga sampel ditentukan menggunakan rumus Cochran dengan 385 responden dan teknik *purposive sampling*. Sampel merupakan konsumen yang pernah melakukan pembelian di Nuju *Coffee* Bandar Lampung. Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen, tetapi tidak mempengaruhi loyalitas konsumen secara langsung. Kualitas pelayanan mempengaruhi baik kepuasan maupun loyalitas konsumen. Kemudian kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen memediasi pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen,
Loyalitas Konsumen & *Coffee Shop***

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION

(Survei of Nuju Coffee Consumers in Bandar Lampung)

By

LUTVIA MARTILANDA

Economic growth has spurred the emergence of increasingly competitive business groups and companies in various sectors. One sector that continues to grow is the Coffee shop industry. The current Coffee shop trend is very popular in Lampung Province, especially in Bandar Lampung City. This research aims to determine the impact of product quality and service quality on consumer loyalty which is mediated by Nuju Coffee consumer satisfaction in Bandar Lampung. The type of research used is quantitative with an explanatory research method. The research population is not known with certainty, so the sample was determined using the Cochran formula with 385 respondents and purposive sampling technique. The sample is consumers who have made purchases at Nuju Coffee Bandar Lampung. Data were analyzed using the Partial Least Square (PLS) method. The research results show that product quality influences consumer satisfaction, but does not directly affect consumer loyalty. Service quality influences both consumer satisfaction and loyalty. Then consumer satisfaction influences consumer loyalty. Consumer satisfaction mediates the influence of product quality and service quality on consumer loyalty.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty & Coffee Shop