

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
INDOSAT JOMBANG**

(Studi Kasus pada Konsumen Indosat di Kota Jombang Tahun 2017)

ABSTRAK

Oleh :

Bramantya Wikan Driasmara

Dosen Pembimbing:

Dr. Siti Zuhroh, S.E., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y), kualitas produk (X) terhadap kepuasan konsumen (Z), kepuasan konsumen (Z) terhadap loyalitas pelanggan (Y), dan kualitas produk (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y) yang dimediasi oleh kepuasan konsumen (Z). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah 100 konsumen Indosat di Kota Jombang pada tahun 2017 dengan metode *non probability sampling* serta teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan angket dan dianalisis menggunakan analisis SEM-PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Kualitas produk (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Z). Kepuasan konsumen (Z) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Kepuasan konsumen (Z) memediasi kualitas produk (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Kata kunci : kualitas produk, kepuasan konsumen, loyalitas pelanggan

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
INDOSAT JOMBANG**

(Studi Kasus pada Konsumen Indosat di Kota Jombang Tahun 2017)

ABSTRACT

Oleh :

Bramantya Wikan Driasmara

Dosen Pembimbing:

Dr. Siti Zuhroh, S.E., M.Si

This study aims to determine the effect of product quality (X) on customer loyalty (Y), product quality (X) to customer satisfaction (Z), consumer satisfaction (Z) to customer loyalty (Y), and product quality (X) to loyalty customer (Y) mediated by consumer satisfaction (Z). This research uses quantitative approach. The sample of this research is 100 Indosat consumer in Jombang City in 2017 with non probability sampling method and accidental sampling technique. This research instrument used questionnaire and analyzed using SEM-PLS analysis. The results of this study indicate that product quality (X) has a significant effect on customer loyalty (Y). Product quality (X) has a significant effect on consumer satisfaction (Z). Consumer satisfaction (Z) has a significant effect on customer loyalty (Y). Consumer satisfaction (Z) mediates product quality (X) on customer loyalty (Y)

Keywords: product quality, customer satisfaction, customer loyalty