

ABSTRAK

Daffa Eka Prasetya (41183402190064)

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada CV Rahman Jaya Keramik

xiii + 110 Halaman + 23 Tabel + 3 Grafik + 1 Diagram + 14 Lampiran

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Loyalitas Pelanggan

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada CV Rahman Jaya Keramik.. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif, dengan data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Populasi pada penelitian ini seluruh konsumen CV Rahman Jaya Keramik yang pernah melakukan pembelian minimal 3x dengan sampel sebanyak 100 konsumen. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner secara tatap muka. Untuk analisis data menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan regresi berganda dengan program IBM SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai R^2 sebesar 46% sedangkan sisanya 54% dipengaruhi oleh variabel lain di luar Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk, secara parsial Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan CV Rahman Jaya Keramik

Daftar Pustaka : 41 (2011 : 2024)