

ABSTRAK

Nila Puspita Sari, 2019. Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Kopmil Omrio

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya keluhan konsumen terhadap makanan yang disajikan dan belum puasnya konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mendeskripsikan pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio, 2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio, 3) dan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Kopmil Omrio.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Penelitian ini dilaksanakan di Kopmil Omrio Padang pada bulan November sampai Desember 2019. Populasi adalah pengunjung yang selalu berkunjung dan berbelanja di Kopmil Omrio. Sampel diambil dengan menggunakan *insidental sampling*. Teknik pengambilan data menggunakan angket/kuesioner dengan pengukuran skala *Likert* yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis dengan uji *Regresi Linear Berganda*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio, ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi kualitas produk sebesar 0,244 dan nilai sign 0,001, (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio, ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,232 dan nilai sign 0,000, (3) Terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Kopmil Omrio. Berdasarkan hasil hipotesisnya adalah H_a diterima, dengan demikian variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan