

ABSTRACT

The Influence of Product and Service Quality towards Customers' Satisfaction and Loyalty (Study Case: *KORAN SINDO*)

Entitled The Influence of Product and Service Quality towards Customers' Satisfaction and Loyalty, this thesis aims to find out the influence of product quality towards customers' satisfaction, the influence of service quality towards customers' satisfaction, the influence of product quality towards customers' satisfaction and the influence of customers' satisfaction towards customers' loyalty.

This is a descriptive research with data analysis using quantitative approach. The population of this research is *KORAN SINDO*'s customers. Questionnaire had been given to 200 respondents. In the end, from those numbers, only 128 had been analyzed. This research using structural equation modeling (SEM) as a mean to analyze the data.

The analysis resulted in the conclusions that: 1. Product quality has positive influence significantly towards customers' satisfaction; 2. Product quality has positive influence significantly towards customers' loyalty; 3. Service quality has positive influence towards customers' satisfaction significantly; 4. Service quality does not have positive impact towards customers' loyalty significantly; 5. Satisfaction has positive influence towards customers' loyalty significantly.

Keyword: Product Quality, Service Quality, Customers' Satisfaction, Customers' Loyalty

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS *KORAN SINDO*)

Tesis ini berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus *KORAN SINDO*). Selain mendeskripsikan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan, tesis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, serta pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

Penelitian ini merupakan riset deskriptif dengan analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan *KORAN SINDO*. Kuisisioner disebar kepada 200 responden.

Namun pada akhirnya hanya data dari 128 responden yang diolah. Teknik yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini adalah *structural equation modelling* (SEM).

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa; 1). Kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen secara signifikan ;2). Kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen secara signifikan; 3). Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen secara signifikan; 4). Kualitas layanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen secara signifikan, dan 5). Kepuasan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen secara signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan