

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh atribut produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas agen DOKU SIMPEL. Data penelitian ini merupakan data yang dikumpulkan melalui observasi pada 29 Maret 2016 samapi dengan 29 Juni 2016. Metode sampling yang digunakan adalah metode Arikunto dan Slovin menggunakan 1824 populasi yang dipilih menggunakan metode ini adalah sebesar 95 orang. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan SPSS versi 17 (*Statistical Package for the Social Sciences*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan agen DOKU SIMPEL, kepuasan agen berpengaruh terhadap loyalitas agen, produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan agen agen, kepuasan Agen berpengaruh terhadap loyalitas agen, produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas agen, produk berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas agen melalui kepuasan konsumen, dan kualitas layanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas agen melalui kepuasan agen.

Kata Kunci : Atribut Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Agen, Loyalitas Agen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACK

The purpose of this study is to know the influence of product attribute and service quality on the satisfaction and loyalty agent on DOKU SIMPEL. Research data was collected from March 29th 2016 until June 29th 2016. The method used in this research was purposive sampling from 1824 people. The sample was selected by the Arikunto and Slovin method with only 95 respondents. The path analysis method was used in the research by SPSS version 17 (Statistical Package for the Social Sciences) system. The result conveyed that the attribute product and services quality of the DOKU SIMPEL had an influence on the satisfaction of agent, agents' satisfaction affected agent loyalty to the DOKU SIMPEL, the attribute product and service quality had a simultaneous effect on the satisfaction and loyalty of DOKU SIMPEL agents, the attribute product and service quality had an indirect effect on the loyalty of library users through satisfaction.

Keyword : product attribute, service quality, satisfaction, loyalty

