

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusat Layanan Samsung. Penelitian ini dilakukan karena melihat dari rekapitulasi perbaikan ulang pelanggan Pusat Layanan Samsung yang meningkat secara signifikan. Peneliti merasa perlu melakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi hal tersebut. Objek penelitian ini dilakukan terhadap pelanggan Pusat Layanan Samsung dengan mengambil 200 sample menggunakan deskriptif kuantitatif dan analisis yang digunakan adalah analisis *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Variabel Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Variabel Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Variabel Kepuasan Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of Service Quality, Product Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at Samsung Service Centers. This research was carried out because seeing from the recapitulation of Samsung Service Center customer improvement that increased significantly. Researchers feel the need to conduct research to find out what factors influence it. The object of this study was conducted on Samsung Service Center customers by taking 200 samples using quantitative descriptive and the analyst used was Partial Least Square (PLS) analysis. The results showed that the variable Service Quality had a significant positive effect on Customer Loyalty. Variable Customer Satisfaction has no significant positive effect on Service Quality. Variable Customer Satisfaction has a positive and significant effect on Customer Loyalty. Product Satisfaction Variable has positive and significant effect on Service Quality. And Customer Satisfaction has a positive and significant effect on Customer Loyalty.

Keywords: service quality, product quality, customer satisfaction, customer loyalty