

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada RM. Noroyono Wirosari.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 131 pelanggan RM. Noroyono Wirosari yang berusia minimal 17 tahun, pernah berkunjung dan melakukan pembelian produk minimal 3 kali. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan kemudian dianalisis menggunakan SPSS dan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program AMOS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

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

