ABSTRAK

Mie Gacoan merupakan anak perusahaan PT Pesta Pora Abadi yang bergerak di bidang kuliner dan berfokus pada menu mie pedas. Didirikan pada awal tahun 2016, Mie Gacoan kini telah menjadi *market leader*, terutama di provinsi Jawa Tengah, Jawa Barat dan Kepulauan Bali. Memiliki nama menu yang membuat penasaran bagi konsumennya, seperti mie angel, mie iblis, mie setan, es genderuwo, es tuyul, es sundelbolong dan es pocong. Kehadiran Mie Gacoan mengusung konsep modern dengan harga terjangkau dan telah mendapatkan apresiasi di semua pasar dimana Mie Gacoan selalu hadir setiap bulannya dengan total puluhan ribu pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan untuk membeli produk dari Mie Gacoan Semarang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Semarang yang pernah membeli produk Mie Gacoan dalam kurun waktu dua tahun terakhir. Sampel yang digunakan sebanyak 174 responden. Metode pengumpulan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner secara *online* melalui *google form*. Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan alat analisis AMOS 24.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, Mie Gacoan

SEMARANG
FEB UNDIP