

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
CAFÉ UJE BP DI KOTA PADANG**

Adinda Permata Riyanti¹, Dahliana Kamener², Wiry Utami³

1 Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bung Hatta
2,3 Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bung
Hatta

E-mail: Riyantiadindapermata@gmail.com, dahlianakamener@ymail.com,
wiryutami@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini menguji hubungan antara Pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen dan kepuasan konsumen sebagai variable intervening. Penelitian ini didasarkan pada penyelidikan empiris Café UJE BP. Data primer dikumpulkan dari survei 80 kuesioner yang disebarakan pada Café UJE BP, digunakan sebagai sampel. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Café UJE BP Padang. Kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Café UJE BP Padang. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Café UJE BP Padang. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Café UJE BP Padang. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Café UJE BP Padang. Dan variabel kepuasan konsumen memiliki pengaruh paling dominan terhadap loyalitas konsumen, hal ini di tandai dengan adanya nilai t-statistik paling tinggi dan nilai P values lebih rendah dari empat variabel.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas Konsumen Café UJE BP, Kepuasan Konsumen Café UJE BP

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS
INTERVENING VARIABLES
CAFÉ UJE BP IN PADANG CITY***

Adinda Permata Riyanti¹, Dahliana Kamener², Wiry Utami³

*1 Department of Management, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta
University*

*2,3 Lecturers from the Department of Management, Faculty of Economics and
Business, Bung Hatta University*

E-mail: Riyantiadindapermata@gmail.com, dahlianakamener@ymail.com,

wiryutami@bunghatta.ac.id

ABSTRACT

This study examines the relationship between the effect of service quality variables and product quality on consumer loyalty and customer satisfaction as an intervening variable. This research is based on UJE BP's Café empirical investigation. Primary data was collected from a survey of 80 questionnaires distributed at Café UJE BP, used as samples. Based on the results of the study it can be concluded that the service quality has no significant effect on consumer loyalty Café UJE BP Padang. Product quality has no significant effect on consumer loyalty Café UJE BP Padang. Consumer satisfaction has a significant effect on consumer loyalty Café UJE BP Padang. Service quality has no significant effect on customer satisfaction Café UJE BP Padang. Product quality has a significant effect on customer satisfaction Café UJE BP Padang. And variabel consumer satisfaction has the most dominant influence on consumer loyalty, this is characterized by the highest t-statistic value and P values lower than four variables.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Café UJE BP Consumer Loyalty, UJE BP Café Customer Satisfaction