

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Study Kasus Pada Pelanggan Distro Skaters Plaza Andalas Padang)

Revan Hardinata¹. Reni Yuliviona S.E, M.M². Irdi S.E M.A³

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail: revanhardinataa@gmail.com reniyuliviona@bunghatta.ac.id irdi1987@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini menguji hubungan antara pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening. (Study Kasus Pada Pelanggan distro Skaters di Plaza Andalas Padang). Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah membeli produk distro Skaters Plaza Andalas Padang. Peneliti menyesuaikan jumlah sampel menjadi 80 responden. Pengumpulan data primer menggunakan kuesioner dan Pengambilan sampel ini dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis 1)kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. 2)kualitas produk berpengaruh negatif terhadap loyalitas pelanggan. 3)promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. 4)promosi berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. 5)kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan 6)kepuasan pelanggan berpengaruh positif sebagai pemediasi antara kualitas produk dan loyalitas pelanggan. 7)kepuasan pelanggan berpengaruh positif sebagai pemediasi antara promosi dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk dan Promosi

EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND PROMOTION OF CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE

(Case Study of Plaza Andalas Distro Skaters Customers in Padang)

Revan Hardinata¹. Reni Yuliviona S.E, M.M². Irdha S.E M.A³

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

E-mail: revanhardinataa@gmail.com yuliviona@gmail.com irda1987@yahoo.com

ABSTRACT

This study examines the relationship between the effect of Product Quality and Promotion on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an intervening variable. (Case Study at Skaters Distro Customers in Andalas Plaza, Padang). Respondents in this study were customers who had purchased the Skaters Plaza Andalas Padang distro. The researcher adjusted the sample size to 80 respondents. Primary data collection using a questionnaire and sampling is done by purposive sampling technique. The results of this study indicate that hypothesis 1) product quality has a positive effect on customer satisfaction. 2) product quality has a negative effect on customer loyalty 3) promotion has a positive effect on customer satisfaction. 4) promotion has a positive effect on customer loyalty. 5) customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty 6) customer satisfaction has a positive effect as a mediator between product quality and customer loyalty. 7) customer satisfaction has a positive effect as a mediator between promotion and customer loyalty.

Keywords: *Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Product Quality and Promotion*