

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA KAFE KUALI NYONYA DI KOTA PADANG**

Sony Firmansyah¹, Ice Kamela², Mery Trianita³
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta
Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta
Email : Sonyf40@gmail.com, Icekamela@yahoo.com dan Merytrianita@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Kafe Quali Nyonya Di kota Padang yang berjumlah sebanyak delapan puluh dua orang responden. Metode analisa data dalam penelitian ini adalah PLS dan SPSS. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan metode analisis meliputi: *Measurement Model Assessment* , *Analisis Deskriptif*, *R Square*, *Q square* dan *Structural Model Assessment*. Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Kafe Quali Nyonya Di kota Padang. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Kafe Quali Nyonya Di kota Padang, Kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Kafe Quali Nyonya Di kota Padang. Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kafe Quali Nyonya Di kota Padang, kepuasan berpengaruh terhadap positif terhadap loyalitas pelanggan Kafe Quali Nyonya Di kota Padang, kepuasan pelanggan memediasi antara kualitas produk dan loyalitas pelanggan Kafe Quali Nyonya Di kota Padang dan kepuasan pelanggan memediasi antara kepercayaan dan loyalitas pelanggan tidak berpengaruh Kafe Quali Nyonya Di kota Padang.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepercayaan, Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND TRUST OF CUSTOMER LOYALTY
WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLES IN KUALI
NYONYA CAFES IN PADANG CITY**

Sony Firmansyah¹, Ice Kamela², Mery Trianita³

Management study program, Faculty of Economics, Bung Hatta University

Lecturer in Management, Faculty of Economics, Bung Harta University

Email: Sonyf40@gmail.com, Icekamela@yahoo.com and

Merytrianita@bunghatta.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality and trust on customer loyalty with satisfaction as an intervening variable. This study uses data collection methods by distributing questionnaires. The population and sample used in this study were customers of the Kualu Nyonya Café in the city of Padang, amounting to eighty-two respondents. The data analysis method in this research is PLS and SPSS. The hypothesis in this study was tested using analytical methods including: Measurement Model Assessment, Descriptive Analysis, R Square, Q square and Structural Model Assessment. From the test results it can be concluded that the quality of the product has no effect on customer loyalty at Kualu Nyonya Café in the city of Padang. Product quality has a positive effect on customer satisfaction. Kualu Nyonya Café. In the city of Padang, trust has a positive effect on customer loyalty at Kualu Nyonya Café in Padang. Trust has no effect on customer satisfaction. Kualu Nyonya Café In Padang city, satisfaction has a positive effect on customer loyalty. Kualu Nyonya Café In Padang, customer satisfaction mediates between product quality and Kualu Nyonya cafe customer loyalty in Padang and customer satisfaction mediates between trust and loyalty. customers have no effect. Cafe Kualu Nyonya in the city of Padang.

Keywords: Product Quality, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty