ABSTRAK

Rihul Jannah, 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan di PT. Mahakarya Sejahtera Indonesia (MSI) dibimbing oleh Andi Mappatompo sebagai pembimbing 1 dan A. Ifayani Haanurat sebagai pembimbing 2.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan di PT. Mahakarya Sejahtera Indonesia (MSI) serta mengatahui dan menganalisis variabel yang berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini telah dilaksanakan di Kantor perwakilan operasional PT. Mahakarya Sejahtera Indonesia dengan menyebar kuesioner sebanyak 120. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, melalui pengujian path analisis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; Promosi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan; kualitas produk mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan; Promosi mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan; Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan; Kualitas produk mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus kualitas produk kesehatan dan kecantikan MSI maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan akan berdampak pada loyalitas pelanggan yang semakin baik; dan Promosi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, hal ini juga menunjukkan bahwa semakin menarik promosi yang disampaikan kepada pelanggan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sehingga dapat berdampak pada loyalitas pelanggan pada PT. Mahakarya sejahtera Indonesia.

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

ABSTRACT

Rihul Jannah, 2019. The Influence of Product Quality and Promotion on Customer Satisfaction and Its Influence on Customer Loyalty at PT. Mahakarya Sejahtera Indonesia (MSI) Supervised by Andi Mappatompo and A. Ifayani Haanurat.

This study aimed to determine and analyze the influence of product quality and promotion on customer satisfaction and its impact on customer loyalty at PT. Mahakarya Sejahtera Indonesia (MSI), to know and analyze variables that influence both directly and indirectly on customer loyalty. Data collection deployed through a questionnaire with a number of respondents were 120 people. The analytical method used in this study was a quantitative method, through testing the path of analysis.

The results of this study indicated that product quality had a significant influence on customers' satisfaction; promotion had a significant positive influence on customer' satisfaction; product quality had no significant influence on customers' loyalty; promotion had a significant influence on customers' loyalty; customer satisfaction had a significant positive influence on customers' loyalty; product quality had a significant positive influence on customers' loyalty through customer satisfaction, this shown that the better the quality of MSI's health and beauty products, it the bigger of customer satisfaction and their loyalty. Promotion had a significant positive influence on customers' loyalty through customers' satisfaction, this shown that the more attractive of the promotion delivered to the customer, it increased the customer satisfaction that influence on customer loyalty at PT. Mahakarya Sejahtera Indonesia (MSI).

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

