

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Oleh Produksi Mie Basah Sumber Rasa Di Kota Solok. Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuisioner, dengan sampel 96 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan analisis jalur menggunakan SPSS 21.

Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan Uji Parsial (Uji t) diperoleh Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kemudian Kualitas Produk berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kemudian Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan tidak memediasi pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kontibusi Loyalitas Pelanggan sebesar 0,862 atau sebesar 86,2%, yang menggambarkan besarnya pengaruh yang diterimanya oleh konstruk Loyalitas Pelanggan dari konstruk Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelangga dan Loyalitas Pelanggan