

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar, Pengaruh Kualitas Produk Dan Biaya Peralihan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Usaha Jamur Tiram Desa Bangun Rejo Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan. Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuesioner, dengan Sampel 120 responden. Metode analisis yang digunakan adalah *Analisis jalur dan menggunakan aplikasi SPSS 22.0*.

Hasil penelitian ini yaitu pada struktur I: Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan biaya peralihan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pada struktu II: kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan biaya peralihan dan kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan, dari hasil pengujian yang dilakukan kepuasan pelanggan terbukti menjadi variabel tidak mediasi antara pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dan biaya peralihan terbukti menjadi variabel tidak mediasi antara pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas produk, Biaya peralihan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine how much, the effect of product quality and switching costs on customer loyalty with customer satisfaction an intervening variable in the Oyster Mushroom Business in Bangun Rejo Village, Sangir District, South Solok Regency. The method of collecting data is through survey and distributing questionnaires, with a sample of 120 respondents. The analytical method used is *path analysis and use SPSS 22.0*.

The result of this are in structural I : Product quality has a significant effect on customer loyalty and switching cost have no significant effect customer loyalty. In structure II : Product quality has a significant effect on customer loyalty. The intervening variable in this study is customer satisfaction, from the result of test carried out customer satisfaction proved to be a non-mediating variable between the effect of product quality on customer loyalty and switching costs proved to be an unmediated variable between effect of product quality on customer loyalty.

Keywords : Product quality, Switching costs, Customer Loyalty, Customer Satisfaction.