

ABSTRAKSI

Kondisi persaingan dalam bisnis rumah makan dapat dilihat dari semakin banyaknya rumah makan yang bermunculan dan bersaing untuk mendapatkan pelanggan. Setiap perusahaan hidup dari pelanggan, karena itu pelanggan merupakan satu-satunya alasan keberadaan sebuah rumah makan. Guna mempertahankan posisi pelanggan, maka pihak hotel berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada pelanggan, sebagai akibatnya tuntutan konsumen kini menjadi semakin besar, sehingga pelanggan akan memilih rumah makan yang sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga pelanggan merasa loyal. Berdasarkan uraian di atas, maka judul dalam penelitian ini adalah : **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Rumah Makan Cabe Semarang”**.

Tujuan penelitian ini adalah : untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan populasi pelanggan rumah makan Cabe Semarang, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden yang di peroleh dengan menggunakan metode pengambilan sampel purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah path analysis.

Hasil dari penelitian ini adalah : kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas produk merupakan variabel intervening antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan bukan merupakan variabel intervening antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan

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