

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Model Peningkatan Loyalitas Konsumen Melalui Kualitas Produk Dan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada *Shopping Center Culinary*.

Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen *Shopping Center Culinary* Jepara . Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling yang artinya pengambilan sampel dengan mempertimbangkan karakteristik populasi yaitu para konsumen yang sudah pernah membeli minimal 2 kali kepada *Shopping Center Culinary* Jepara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen . Kepuasan konsumen mampu menjadi variabel intervening antara lyalitas konsumen dan kualitas produk. Berdasarkan analisa data statistik, indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Saran penulis adalah untuk meingkatkan loyalitas konsumen dengan tetap memprioritaskan kualitas, rasa serta kehalalan dari produknya agar konsumen tetap setia dan makin percaya pada *Shopping Center Culinary* Jepara.

Kata kunci : Kualitas Produk, Loyalitas Konsumen, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to determine the Model of Consumer Loyalty Improvement Through Product Quality And Consumer Satisfaction As Intervening Variables At Culinary Shopping Center.

The population in this study is the consumers of Culinary Jepara Shopping Center. Samples taken as many as 100 respondents by using purposive sampling technique which means the sampling taking into account the characteristics of the population of consumers who have ever bought at least 2 times to the Shopping Center Culinary Jepara.

The results of this study indicate that product quality has a positive effect on customer satisfaction and consumer loyalty. Consumer satisfaction can be an intervening variable between consumer lyalitas and product quality. Based on the analysis of statistical data, the indicators in this study are valid and the variables are reliable. The writer's suggestion is to increase the loyalty of consumers by still prioritizing the quality, taste and halal of its products to keep consumers loyal and more trust in Culinary Jepara Shopping Center.

Keywords: Product Quality, Consumer Loyalty, Consumer Satisfaction