

ABSTRAK

Fakultas Ekonomi Bisnis

Program Studi S-1 Manajemen

2022

Diaz Damayanti

120.2018.041

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN INOVASI PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI INTERVENING SERTA TINJAUANNYA DARI SUDUT PANDANG ISLAM

(Studi Kasus Pada *Holland Bakery* Jakarta Utara)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus Pada *Holland Bakery* Jakarta Utara). Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan dari *Holland Bakery* Jakarta Utara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Teknik purposive sampling yang pernah melakukan transaksi pembelian minimal 1 kali. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner melalui google form. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) kualitas produk berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan (2) inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (3) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (4) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (5) terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (6) variabel kepuasan pelanggan dapat menjadi variabel mediasi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan (7) variabel kepuasan pelanggan secara tidak langsung mempengaruhi dan tidak signifikan sebagai variabel mediasi inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan *Holland Bakery*.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Inovasi Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Faculty Of Economics and Business

Study Program S-1 Management

20222

Diaz Damayanti

120.2018.041

***INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRODUCT INNOVATION ON
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS
INTERVENING AND ITS REVIEW FROM ISLAMIC VIEW POINT (Studi
Kasus Pada Holland Bakery Jakarta Utara)***

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product quality and product innovation on customer loyalty with customers as intervening variabel (Case Study on Holland Bakery, North Jakarta). The population in this study were customers from Holland Bakery, North Jakarta. The sampling technique used is purposive sampling technique that has made a purchase transaction at least 1 time. The number of samples in this study were 96 respondents. Data was collected using a questionnaire via google form. The results showed that: (1) product quality had a negative and insignificant effect on customer loyalty (2) product innovation had a positive and significant effect on customer loyalty (3) product quality had a positive and significant effect on customer satisfaction (4) product quality had a positive and significant effect on customer satisfaction. significant effect on customer satisfaction (5) there is a positive and significant influence of customer satisfaction variable on customer loyalty (6) customer satisfaction variable can be a mediating variable of product quality on customer loyalty (7) customer satisfaction variable indirectly influences and is not significant as a mediating variable of innovation products on customer loyalty Holland Bakery.

Keywords: *Product Quality, Product Innovation, Customer Satisfaction, Customer Loyalt*