

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk pada loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Penelitian ini didasarkan pada kesenjangan penelitian sehingga penelitian lebih lanjut masih diperlukan. Populasi penelitian ini adalah semua pelanggan Tirta Moedal Regional Water Water Company (PDAM), dengan total 180.520 pelanggan pada Maret 2022. Metode pengambilan responden menggunakan pengambilan sampel non-probabilitas dengan teknik pengambilan sampel purposive. Data penelitian dalam bentuk data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner, wawancara dan pengamatan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode SEM (Model Persamaan Struktural) dengan bantuan program analisis struktur momen (AMOS). Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk memiliki efek positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada Loyalitas pelanggan, kualitas produk tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian diharapkan untuk menjawab masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas layanan; kualitas produk; kesetiaan pelanggan; kepuasan pelanggan