

ABSTRAK

Perkembangan industri makanan olahan mendorong pelaku usaha mikro kecil menengah (UMKM) untuk meningkatkan kualitas produknya guna mempertahankan loyalitas pelanggan. Nugscrumb merupakan contoh usaha yang bergerak di bidang pengolahan produk nugget sehat berbahan dasar wortel dan jamur. Usaha ini hadir sebagai bentuk respons terhadap perkembangan zaman yang mendorong inovasi dalam industri makanan olahan, baik dari segi proses produksi maupun pemilihan bahan baku yang lebih sehat dan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada usaha nugget bermerek Nugscrumb.Id.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner tertutup. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah membeli dan mengonsumsi produk Nugscrumb.Id, dengan teknik pengambilan sampel non-probability sampling menggunakan metode quota sampling sebanyak 100 responden yang berdomisili di Kota Semarang dan telah melakukan pembelian minimal dua kali dalam satu tahun terakhir. Data dianalisis menggunakan metode SEM-PLS menggunakan SmartPLS 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan maupun kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan dapat dinyatakan sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara kualitas produk dan loyalitas pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas produk, khususnya pada aspek rasa, daya tahan, dan kesesuaian standar, tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga mampu membentuk loyalitas pelanggan secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan strategis bagi UMKM Nugscrumb.Id dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas produk guna menjaga dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Nugscrumb.Id, PLS-SEM.