

## ABSTRAK

Banyaknya usaha bisnis kuliner saat ini menyebabkan persaingan bisnis semakin ketat. Oleh karena itu masing-masing perusahaan dituntut untuk dapat membuat strategi bisnis yang tepat agar tidak kalah saing, sehingga pelanggan tetap merasa puas dan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan pada Lunpia Mbak Lien Semarang.

Penelitian dilakukan dengan mengambil *sample* menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu yang pernah mengunjungi dan membeli lunpia di Lunpia Mbak Lien Semarang. Pengumpulan data diperoleh dari 150 pelanggan Lunpia Mbak Lien Semarang dengan memberikan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup.

Jawaban responden terhadap pertanyaan terbuka dianalisis secara kualitatif, dan jawaban terhadap pertanyaan tertutup dianalisis dengan metode (*Structural Equation Modelling*) SEM yang menggunakan bantuan program AMOS 22 for Windows.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai regresi sebesar 0,30, dan kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai regresi sebesar 0,24.

Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai regresi sebesar 0,58, dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai regresi sebesar 0,30.

Serta kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai regresi sebesar 0,32 pada Lunpia Mbak Lien Semarang.

Kata kunci: Kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.