

ABSTRAK

Husein Arya Dipa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Kaji Kopi Dan Playstation Bojonegoro)” dibimbing oleh Dr. Bambang Setiyo Pambudi, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Kualitas Pelayanan dan keragaman produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening dengan mengambil studi kasus objek pada Kaji kopi dan Playstation Bojonegoro. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah setiap pengunjung Kaji kopi dan Playstation yang tak terdefinisi jumlahnya. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dihitung menggunakan rumus lameshow. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada pengunjung kedai kopi secara acak yang diukur menggunakan skala likert. Uji statistik instrumen menggunakan *Structural Equation Modelling-Partial Least Square* (SEM PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4.

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa Kualitas Pelayanan dan keragaman produk berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas, akan tetapi keragaman produk tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas Pelayanan dan keragaman produk berpengaruh terhadap loyalitas dengan dimediasi oleh kepuasan pelanggan

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Husein Arya Dipa, “The Influence of Service Quality and Product Diversity on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Case Study on Kaji Kopi and Playstation Bojonegoro” supervised by Dr. Bambang Setiyo Pambudi, SE, MM

This study aims to determine the effect of Service Quality and product diversity on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable by taking a case study of objects at Kaji Kopi and Playstation Bojonegoro. This study uses a descriptive quantitative approach. The population in this study is every visitor to Kaji Kopi and Playstation whose number is undefined. The research sample amounted to 100 respondents calculated using the Lameshow formula. Data collection was carried out by distributing questionnaires to coffee shop visitors randomly which were measured using a Likert scale. The statistical test of the instrument used Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM PLS) with the help of the SmartPLS 4 application.

The results of this study It was found that Service Quality and product diversity have a direct effect on customer satisfaction. Service Quality has a direct effect on loyalty, but product diversity does not have a direct effect on customer loyalty. Service Quality and product diversity have an effect on loyalty mediated by customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Diversity, Customer Satisfaction, Customer Loyalty