

ABSTRAK

Riyadi, Khoirul. 2019, pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Skripsi. Program studi manajemen. Fakultas ekonomi dan bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) H. Suwanto, S.E., M.M., pembimbing (II) H.Febriyanto, S.E., M.M.

Supermarket merupakan jenis bisnis retail yang sedang berkembang pesat saat ini yang menjual barang kebutuhan sehari-hari dan menawarkan kemudahan karena lokasi dan letaknya yang strategis, nyaman dan mudah dijangkau sehingga membuat konsumen atau pelanggan merasa praktis dan cepat dalam berbelanja barang yang disukainya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Adapun jenis penelitian ini adalah deskriptif asosiatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berdasarkan analisa kuantitatif terhadap variabel penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan kuesioner, uji validitas, uji reliabilitas, uji Normalitas, uji linieritas, uji homogenitas serta uji regresi linier berganda dengan uji t dan uji simultan dengan uji f.

Kesimpulannya, dari hasil analisis yang diproses setelah pengujian ditemukan bahwa kualitas pelayanansangat dominan didalam pengaruh antara variabel yang lain, guna meningkatkan loyalitas pelanggan pada Toko Alfamart Kota Metro.

Kata kunci : *Kualitas produk, kualitas pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.*