

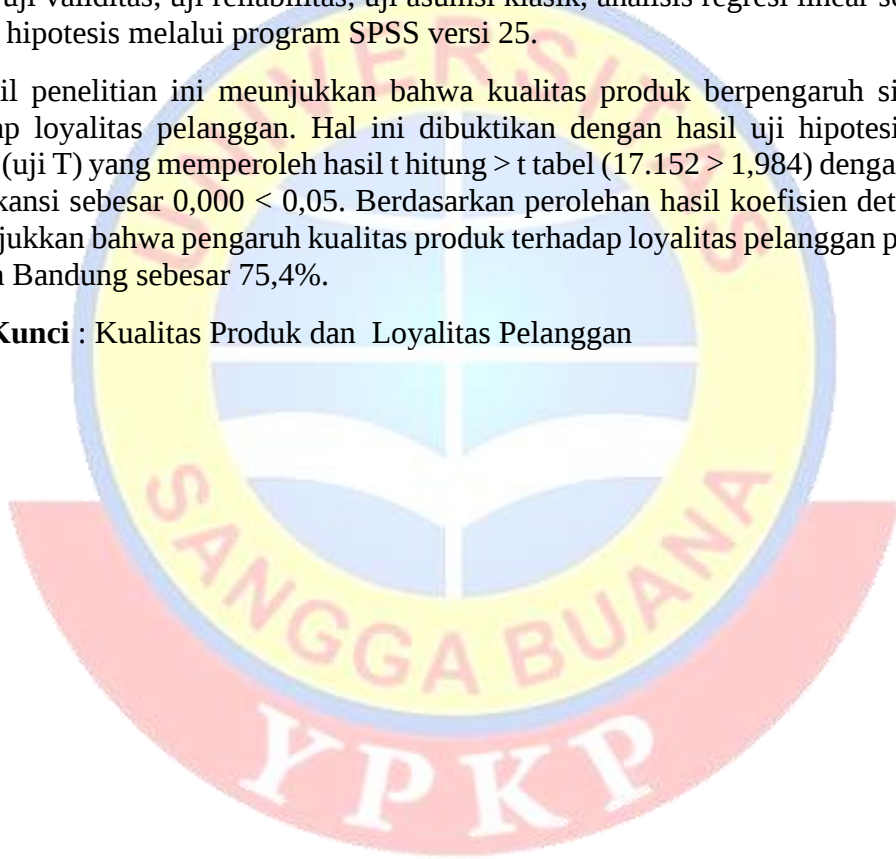
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Klik Aqiqah Bandung. Klik Aqiqah Bandung merupakan penyedia jasa makanan yang berdiri pada tahun 2018 dan sudah melayani ribuan konsumen dalam waktu tiga tahun. Perusahaan ini memiliki tujuan awal untuk membangun Klik Aqiqah agar dapat mempermudah kegiatan aqiqah. Selain menerima jasa untuk aqiqah, Klik Aqiqah Bandung menerima jasa *cathering* untuk kegiatan lainnya.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik analisis data statistik deskriptif. Sampel yang digunakan berjumlah 98 responden dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana dan uji hipotesis melalui program SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis secara parsial (uji T) yang memperoleh hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($17.152 > 1.984$) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan perolehan hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Klik Aqiqah Bandung sebesar 75,4%.

Kata Kunci : Kualitas Produk dan Loyalitas Pelanggan



ABSTRACT

This study aims to test and analyze the effect of product quality on customer loyalty at Klik Aqiqah Bandung. Klik Aqiqah Bandung is a food service provider that was established in 2018 and has served thousands of consumers within three years. This company has an initial goal to build Klik Aqiqah in order to facilitate aqiqah activities. In addition to receiving services for aqiqah, Klik Aqiqah Bandung accepts cathering services for other activities.

The method used is quantitative method with descriptive statistical data analysis techniques. The sample used amounted to 98 respondents using nonprobability sampling technique. The data analysis techniques used are validity test, reliability test, classical assumption test, simple linear regression analysis and hypothesis testing through the SPSS version 25 program.

The results of this study indicate that product quality has a significant effect on customer loyalty. This is evidenced by the partial hypothesis test results (T test) which obtained the results of $t_{count} > t_{table}$ ($17.152 > 1.984$) with a significance level of $0.000 < 0.05$. Based on the acquisition of the results of the coefficient of determination shows that the effect of product quality on customer loyalty at Klik Aqiqah Bandung is 75.4%.

Keywords: Product Quality and Customer Loyalty

