

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI HOLLAND BAKERY CIWAISTRA

Menjaga kualitas produk adalah unsur yang sangat penting dalam suatu perusahaan dalam bidang *food and beverages* karena memegang peran dalam mencapai keberhasilan sebuah perusahaan, terutama dalam aspek *freshness, presentation, well cooked, variety of food*. Pada penelitian ini terdapat masalah pada penurunan kualitas produk di Holland Bakery Ciwastra dengan disertai peningkatan jumlah keluhan, penurunan jumlah pelanggan loyal dan juga penurunan omset.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kondisi kualitas produk di Holland Bakery Ciwastra, mendeskripsikan dan menganalisis loyalitas pelanggan di Holland Bakery Ciwastra dan mengukur pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di Holland Bakery Ciwastra. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yang dikuantitatifkan menggunakan data primer berupa kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan di Holland Bakery Ciwastra dengan jumlah sampel 97 pelanggan dengan pengujian analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dengan menggunakan program SPSS V26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa besar pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di Holland Bakery Ciwastra ditunjukkan dengan koefisien determinasi sebesar 0,293. Hal ini menunjukkan bahwa 29,3% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk dan sisanya sebesar 70,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini terdapat kebaharuan dari penelitian sebelumnya yaitu terdapat pada objek yang diteliti, sebelumnya belum pernah ada yang meneliti pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di Holland Bakery Ciwastra.

Kata kunci: Kualitas produk, Loyalitas pelanggan

*ABSTRACT***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY AT
HOLLAND BAKERY CIWAISTRA**

Maintaining product quality is a very important element in a company in the food and beverage sector because it plays a role in achieving the success of a company, especially in terms of freshness, presentation, well cooked, variety of food. In this study, there is a problem of decreasing product quality at Holland Bakery Ciwastra accompanied by an increase in the number of complaints, a decrease in the number of loyal customers and also a decrease in turnover.

The purpose of this study is to describe and analyze the condition of product quality at Holland Bakery Ciwastra, describe and analyze customer loyalty at Holland Bakery Ciwastra and measure the effect of product quality on customer loyalty at Holland Bakery Ciwastra. The type of research used is a qualitative method that is quantified using primary data in the form of questionnaires distributed to customers at Holland Bakery Ciwastra with a sample of 97 customers with data analysis testing using simple regression analysis using the SPSS V26 program.

The results of this study indicate that the large influence of product quality on customer loyalty at Holland Bakery Ciwastra is indicated by a determination coefficient of 0.293. This shows that 29.3% of customer loyalty is influenced by product quality and the remaining 70.7% is influenced by other variables not used in this study. In this study, there is a novelty from previous studies, namely in the object studied, previously no one had studied the effect of product quality on customer loyalty at Holland Bakery Ciwastra.

Keyword: Product quality, Customer loyalty