

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh faktor kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Kaos Polos Jambi. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan alat analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil wawancara, Kualitas produk pada kategori baik karena nilai rata-rata dari seluruh pernyataan yaitu nilainya 372. Kemudian kualitas pelayanan pada kategori baik karena nilai rata-rata dari seluruh pernyataan yaitu nilainya 401. Sedangkan loyalitas pelanggan pada kategori baik karena nilai rata-rata dari seluruh pernyataan yaitu nilainya 406. Berdasarkan hasil regresi linier berganda bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Kaos Polos Jambi. Berdasarkan hasil penelitian seharusnya Kaos Polos Jambi dapat meningkatkan terus kualitas produknya karena baik buruknya kualitas produk menentukan tinggi rendahnya loyalitas pelanggan. Begitu juga dengan kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan karena fasilitas toko, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dari karyawan dan pemilik toko menentukan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to influence the factors of product quality and service quality on customer loyalty of Kaos Polos Jambi. The analytical method used is descriptive quantitative analysis using multiple regression analysis tools. Based on the results of the interview, the product quality is in good category because the average value of all statements is 372. Then the service quality is in good category because the average value of all statements is 401. While customer loyalty in the good category is because the average value of all statements, the value is 406. Based on the results of multiple linear regression that product quality and service quality have a significant effect on the loyalty of the Jambi Polos T-shirt. Based on the results of the research, Jambi Polos Shirts should be able to continuously improve the quality of their products because good or bad product quality determines the level of customer loyalty. Likewise, the quality of service must be improved because store facilities, reliability, responsiveness, assurance and empathy from employees and shop owners determine customer loyalty.

Keywords: Product Quality, Service Quality and Customer Loyalty.