# ABSTRAK

Citha Widya Noorlia / 22130420 / 2018 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan *Dunkin Donuts* Rawamangun / Lily Harjati,Ir.,M.M Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan loyalitas pelanggan *Dunkin Donuts*. Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengetahui besar pengaruh yang terjadi terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan dari tujuan penelitian, hipotesisnya adalah: (1): Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.; (2): Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

Teknik pengambilan sampel dengan *non-probability* sampling dengan pendekatan *judgement sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik komunikasi adapun desain skala pengukuran yang digunakan kuesioner dengan skala Likert. Penelitian ini dengan analisis data yang terkait dengan jumlah sempel sebanyak 100 responden. Pada tahap analisis dilakukan uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Reliabilitas Konstruk. Hipotesis penelitian data menggunakan analisis *Structural Equation Model (SEM).*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Dunkin Donuts* memiliki kualitas layanan yang baik, *Dunkin Donuts* memiliki kualitas produk yang baik, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan *Dunkin Donuts* di Rawamangun Jakarta Timur, Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan *Dunkin Donuts* Rawamangun Jakarta Timur, Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan *Dunkin Donuts* Rawamangun Jakarta Timur.

Setelah proses yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk terbukti berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.