

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota
Malang)**

Ani Lestari

Edy Yulianto

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

Malang

E-mai: aanilestarii@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine and examine the influence among the variables in this study. Influences that tasted in this study include, the effect of product quality on customer loyalty, the effect of product quality on customer loyalty, and the effect of customer satisfaction on customer loyalty. The research type used is explanatory research with quantitative approach. Samples taken 114 customers Citra Kendedes Cake & Bakery in S. Hatta road B3 Kav. A, Malang. Data analysis using descriptive analysis and path analysis. Based on the path result showed that quality product has a significant effect on customer satisfaction, with a beta coefficient of 0,700, arithmetic t 10,379, and 0,000 ($p < 0,05$) value of significance. Product quality has a significant effect on customer loyalty, with a beta coefficient of 0,667, arithmetic t 9,465 and 0,000 ($p < 0,05$) value of significance. Customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty, with a beta coefficient 0,711, arithmetic t 10,714, and 0,000 ($p < 0,05$) value of significance.

Keywords : Product Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Pengaruh yang diuji tersebut antara lain, pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diambil sebanyak 114 pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery (Jl. S. Hatta. B3 Kav. A, Kota Malang). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur. Berdasarkan analisis jalur menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien beta sebesar 0,700 dengan t hitung sebesar 10,379 dan signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan koefisien beta 0,667 dengan t hitung sebesar 9,465 dan signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan koefisien beta 0,711 dengan t hitung sebesar 10,714 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$).

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

PENDAHULUAN

Agar dapat menarik minat pembeli, banyak sekali perusahaan yang menawarkan jenis roti dengan khas negara lain dipadu dengan inovasi dari produsen untuk tetap menciptakan rasa khas dari tempat asal roti tersebut dijual. Ini merupakan cara unik untuk menarik minat beli pelanggan dengan menawarkan rasa yang berbeda dari kalangan roti biasanya. Sebagai produsen perusahaan perlu berhati-hati pada lingkungan bisnis, karena lingkungan bisnis perlu dipahami untuk mengantisipasi adanya pesaing. Adanya perubahan lingkungan mengacu pada perubahan keinginan pelanggan sehingga mendatangkan pesaing baru dengan berbagai jenis produk yang berinovasi untuk menarik minat beli dan memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini yang menyebabkan setiap perusahaan harus terus mengawasi lingkungan pasar sekitarnya, seperti bagaimana kondisi pasar sekarang dan bagaimana perusahaan bisa tetap unggul dalam pasar untuk tetap mengikuti perkembangan zaman, sehingga produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang unggul. Jika tidak, perusahaan bisa kalah saing dengan pesaingnya dikarenakan produk tidak memiliki kualitas yang lebih unggul dari pesaing.

Malang adalah suatu kota wisata yang selalu ramai pengunjung. Tidak hanya sebagai kota wisata, Malang merupakan kota pendidikan. Ini merupakan kesempatan bagi para pengusaha untuk berbisnis dikarenakan Malang sangat strategis untuk melakukan usaha dan banyak sekali pendatang dari luar kota. Strategisnya kota Malang untuk dijadikan lahan bisnis bisa dilihat disetiap tepi jalan raya, banyak sekali rumah makan atau cafe, toko kue dan roti yang berdiri. Setiap pengunjung yang melakukan wisata tidak luput dari buah tangan untuk diberikan kepada teman atau saudara seperti kue dan roti. Banyak sekali toko kue untuk dijadikan oleh-oleh di Malang salah satunya yaitu Citra Kendedes Cake & Bakery yang bisa dijadikan buah tangan untuk keluarga ataupun teman. Citra Kendedes Cake & Bakery adalah usaha yang bergerak di bidang pangan. Toko kue ini menjual berbagai macam kue, mulai kue modern hingga kue tradisional. Usaha ini berasal dari Malang yang merupakan usaha keluarga.

Dipilihnya Citra Kendedes Cake & Bakery merupakan perusahaan roti yang sudah cukup sukses di Kota Malang, bisa dilihat dari banyaknya *outlet* yang ada di Malang pada Tabel 1.1.. Meskipun banyak sekali pesaing Citra Kendedes Cake & Bakery ataupun pesaing baru,

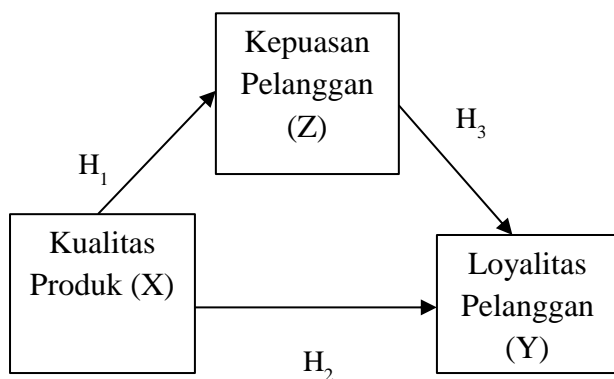
perusahaan masih tetap bertahan dalam persaingan bisnis yaitu semakin banyaknya *outlet* yang berdiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas produk Citra Kendedes Cake & Bakery, karena toko kue dan roti ini sangatlah mengutamakan mutu dan rasa. Harga yang diberikan Citra Kendedes Cake & Bakery ini juga cukup terjangkau. Bagi warga Malang, mereka tidak asing lagi dengan nama Citra Kendedes Cake & Bakery. Dewi (2011) menyatakan produk yang ditawarkan oleh Citra Kendedes Cake & Bakery ini dapat dikatakan memiliki varian item roti yang beraneka ragam dan rasa yang enak di lidah. Kelebihan toko roti ini bila dibandingkan dengan toko roti lainnya adalah harga yang relative murah.

Banyaknya pesaing sejenis, merupakan suatu tantangan bagi Citra Kendedes Cake & Bakery untuk terus bertahan dan meningkatkan kualitas produknya supaya produk yang ditawarkan berbeda dari pesaing. Apalagi saat ini banyak sekali pesaing dengan menawarkan berbagai macam kue dan roti dengan harga yang begitu terjangkau di Malang dan juga pesaing yang menjual produk kue dan roti melalui media sosial yang memudahkan pelanggan untuk tidak susah payah keluar rumah untuk membeli suatu produk. Harga dan rasa yang ditawarkan pesaing sendiri juga tidak kalah enakya dengan Citra Kendedes Cake & Bakery. Hal ini bisa memicu tingkat penjualan tidak stabil. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk tetap mengutamakan kualitas produk yang dijual untuk tetap bisa memuaskan pelanggannya.

Agar tercapainya kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan terus tetap menjadi pelanggan setia yang nantinya akan menimbulkan loyalitasan dibenak pelanggan. Sebab itu, perlu adanya survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan seperti apa terhadap produk perusahaan, sehingga pelanggan tersebut akan menjadi loyal kepada perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat disimpulkan kualitas produk merupakan suatu ciri dari perusahaan yang mana pelanggan akan merasa puas saat melakukan pembelian maupun mngkonsumsi. Ketika pelanggan merasa puas dengan produk yang ia beli pelanggan akan loyal dan akan melakukan pembelian ulang. Maka penelitian tentang “PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Survei Pada Pelanggan Citra

H₃: Kepuasan Pelanggan (Z) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)



Gambar 1. Model Hipotesis

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A. Didapat sampel 114 orang responden dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan analisis jalur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Rekapitulasi Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Pengaruh Total

Hubungan Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak langsung	Total Pengaruh	Sig.	Ket
X- Z	0.700	-	0.700	0.000	Sig
Hubungan Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak langsung	Total Pengaruh	Sig.	Ket
X - Y	0.667	-	0.667	0.000	Sig
Z - Y	0.711	-	0.711	0.000	Sig
X -Z - Y	-	0.498 (0.700 x 0.711)	1.165		

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Direct Effect (pengaruh langsung) Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 0,667

$$\begin{aligned}
 \text{Indirect Effect (IE)} &= PZX \times PYZ \\
 &= 0,700 \times 0,711 \\
 &= 0,498
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Total Efect (TE)} &= PYX + (PZX \times PYZ) \\
 &= 0,667 + 0,467 \\
 &= 1,165
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan terbukti sebagai variabel *intervening* dalam hubungan antara Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan *Indirect Effect* yang bernilai 0,498. Total pengaruh (*Total Effect*) Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebesar 1,165

$$\begin{aligned}
 R^2_{\text{model}} &= 1 - (1 - R^2_1) (1 - R^2_2) (1 - R^2_3) \\
 &= 1 - (1 - 0,490) (1 - 0,444) (1 - 0,506) \\
 &= 1 - (0,510) (0,556) (0,494) \\
 &= 1 - 0,1401 \\
 &= 0,8599 \text{ atau } 85,99\%
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan ketetapan model sebesar 85,99% menerangkan bahwa kontribusi model untuk menjelaskan hubungan struktural dari ketiga variabel yang diteliti adalah sebesar 85,99%. Sedangkan sisanya sebesar 14,01% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini.

Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery)

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas produk terdiri dari enambelas item yaitu Kecepatan saat pembayaran (X1.1), Kenyamanan saat pembelian (X1.2), Harga yang diberikan terjangkau (X2.1), Memiliki rasa yang enak (X2.2), Rasa yang diberikan memiliki karakteristik bahan yang berkualitas (X3.1), Ukuran produk sesuai dengan harga yang diberikan (X3.2), Produk yang dijual tidak pernah mengalami kecacatan (X4.1), Produk yang dijual selalu terlihat *fresh* (X4.2), Memiliki daya tahan cukup lama (X5.1), Ketersediaan informasi kadaluarsa produk (X5.2), Beragam jenis kue dan roti yang ditawarkan (X6.1), Kemasan produk bagus dan praktis (X6.2), Terjamin Halal (X7.1), Produk sudah terpercaya (X7.2), Menangani dengan baik pertanyaan (X8.1), Produk yang diinginkan selalu tersedia (X8.2). Citra Kendedes Cake & Bakery memberikan pelayanan yang baik saat transaksi atau pembayaran, dapat diketahui mayoritas

pelanggan ini mudah saat pembayaran dan juga karyawan Citra Kendedes Cake & Bakery menangani dengan baik pertanyaan pelanggan. Selain itu Citra Kendedes Cake & Bakery juga memberikan produk yang sudah terpercaya kualitasnya sehingga ukuran produk yang dijual juga sesuai dengan harga yang diberikan.

Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kepuasan pelanggan terdapat duabelas item pernyataan yaitu Akan datang kembali untuk melakukan pembelian ulang (Y1.1), Selalu menjadi tujuan utama ketika pembelian produk kue dan roti (Y1.2), Mengkonsumsi karena faktor keterbiasaan (Y2.1), Terbiasa mengonsumsi karena suka (Y2.2), Tidak terpengaruh merk lainnya (Y3.1), Menyukai produk karena merk sudah terkenal (Y3.2), Tetap menjadi pilihan utama untuk pembelian kue dan roti (Y4.1), Tetap menjadi toko kue dan roti favorit (Y4.2), Citra Kendedes Cake & Bakery produk terbaik (Y5.1), Citra Kendedes Cake & Bakery memiliki reputasi yang baik (Y5.2), Mengajak / merekomendasikan keluarga / teman untuk melakukan pembelian (Y6.1), dan Menyebarkan informasi terbaik mengenai produk Citra Kendedes Cake & Bakery (Y6.2). Citra Kendedes Cake & Bakery sebagai toko roti perlu untuk menjaga loyalitas pelanggannya. Terlebih tentang produk yang diberikan. Produk dengan kualitas yang baik akan mampu meningkatkan loyalitas. Citra Kendedes Cake & Bakery sudah mampu memberikan kualitas produk yang baik sehingga pelanggan loyal. Seperti dari hasil penelitian bahwa pelanggan akan merekomendasikan kepada orang lain karena perusahaan memiliki reputasi yang baik. Kualitas sangat berpengaruh karena pelanggan akan loyal dari hasil apa yang dia rasakan setelah melakukan pembelian dan mengkonsumsinya tak terkecuali dari segi kualitas produknya.

Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kepuasan terdapat empat item pernyataan yaitu Kepuasan terhadap produk yang ditawarkan (Z1.1), Produk

yang diberikan sesuai dengan ekspektasi (Z1.2), Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan (Z2.1), dan Merespon dengan cepat keluhan dan saran (Z2.2). Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan memiliki hubungan yang positif dimana apabila kepuasan pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery meningkat maka loyalitas pelanggan akan ikut meningkat. Dari hasil penelitian ini bahwa pelanggan merasa puas karena kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik mampu meningkatkan rasa kepuasan. Produk yang diberikan pun sesuai dengan ekspektasi sehingga pelanggan puas dengan produk.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis jalur yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Variabel Kualitas Produk memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan yang ditunjukkan oleh koefisien jalur sebesar 0,700, signifikan dengan probabilitas 0,000 ($p > 0,05$). Adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas produk yang diberikan maka semakin tinggi pula dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan Citra Kendedes Cake & Bakery telah berhasil menjaga kepuasan pelanggannya dari kualitas produk yang diberikan. Vernandi (2012) meneliti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, artinya apabila kualitas produk ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

Dalam penelitian ini kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena produk yang berkualitas akan dapat menambah keinginan pelanggan untuk membeli suatu produk sehingga dengan adanya keputusan pelanggan melakukan pembelian maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Kualitas produk merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Seperti yang dikemukakan Tjiptono dkk. (2008:67) dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi harus berkualitas.

Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis jalur yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa variabel Kualitas

Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Variabel Kualitas Produk memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan yang ditunjukkan oleh koefisien jalur sebesar 0,667, signifikan dengan probabilitas 0,000 ($p > 0,05$). Adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas produk yang diberikan maka semakin tinggi pula dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan Citra Kendedes Cake & Bakery telah berhasil meningkatkan loyalitas pelanggan dari kualitas produk yang diberikan. Irawan (2013) meneliti bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang artinya kualitas produk mempengaruhi puas atau tidak puasnya pelanggan yang akan berdampak kepada loyalitas pelanggan. Pernyataan tersebut seperti yang dikemukakan Tjiptono, dkk (2008:77) adanya suatu loyalitas pelanggan terhadap produk yang dihasilkan perusahaan, memiliki makna bahwa produk perusahaan sangatlah memiliki kualitas produk yang bagus. Sehingga pelanggan akan melakukan pembelian ulang yang lebih dari satu kali pembelian dan akan merekomendasikan ke teman atau keluarganya.

Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis jalur yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa variabel Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Variabel Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan yang ditunjukkan oleh koefisien jalur sebesar 0,711, signifikan dengan probabilitas 0,000 ($p > 0,05$). Adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan yang diberikan maka semakin tinggi pula dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan Citra Kendedes Cake & Bakery telah berhasil meningkatkan loyalitas pelanggan berdasarkan dari kepuasan pelanggan yang dirasakan. Ini sejalan dengan penelitian terdahulu Munisih & Soliha (2015) kepuasan pelanggan yang meningkat maka loyalitas pelanggan juga meningkat. Meningkatnya loyalitas dari pelanggan akan membantu perusahaan untuk meningkatkan juga reputasi perusahaan. Pelanggan merasa loyal terhadap suatu perusahaan karena pelanggan merasakan kepuasan yang dirasakan sendiri yang

mendorong pelanggan tersebut untuk ingin melakukan pembelian ulang. Menurut Tjiptono, dkk (2008:41) secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu loyalitas pelanggan.

Implikasi Praktis

Implikasi praktis hasil penelitian bagi Citra Kendedes Cake & Bakery menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Oleh karena itu, Citra Kendedes Cake & Bakery, perlu mempertimbangkan implikasi praktis dari setiap variabel dalam penelitian ini. Seluruh elemen di dalam perusahaan harus mampu bekerja sama dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, baik dari segi kualitas produk maupun kepuasan pelanggan. Dari segi kualitas produk dapat disimpulkan bahwa item memiliki ketahanan kadaluarsa jangka panjang memiliki nilai terendah berdasarkan hasil survei, akan tetapi ini tidak menjadi masalah bagi pelanggan karena produk makanan roti dan kue memang tidak bisa memiliki ketahanan yang lama cukup lama, paling lama hanya seminggu. Dari segi kepuasan pelanggan item merespon dengan cepat keluhan dan saran memiliki nilai terendah, maka perlu diatur kembali agar pelanggan tidak merasa kecewa. Indikator loyalitas item tidak terpengaruh merek lain memiliki nilai terendah. Meskipun itu pelanggan tetap merasa puas dan loyal dengan produk yang diberikan perusahaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel Kualitas Produk (X) memiliki pengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) karena memiliki nilai probabilitas ($0,000 < 0,05$) yang berarti ada pengaruh yang signifikan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas produk yang diberikan Citra Kendedes Cake & Bakery sudah terpercaya dan tidak diragukan. Dengan meningkatnya kualitas produk yang diberikan Citra Kendedes Cake & Bakery maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen. Kualitas produk merupakan suatu hal yang penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, jika suatu produk yang dimiliki perusahaan untuk dijual tidak memiliki kualitas yang bagus pelanggan tidak akan merasa puas. Meskipun dalam pelayanan untuk merespon keluhan dan saran

masih kurang, namun pelanggan masih merasa puas dengan keputusan untuk membeli di Citra kendedes Cake & Bakery.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk (X) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), karena memiliki nilai probabilitas $(0,000) < 0,05$ yang berarti ada pengaruh yang signifikan. Kualitas yang baik akan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan terdapat nilai yang besar pada item Mengajak atau merekomendasikan keluarga/teman untuk melakukan pembelian. Meskipun produk tidak terlalu memiliki daya tahan yang cukup lama dan produk yang diinginkan pelanggan tidak selalu tersedia, pelanggan masih tetap datang kembali untuk melakukan pembelian ulang. Oleh karena itu, Citra Kendedes Cake & Bakery harus terus berkembang dalam mencapai loyalitas pelanggan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan (Z) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), karena memiliki nilai probabilitas $(0,000) < 0,05$ yang berarti ada pengaruh yang signifikan. Kepuasan dan loyalitas memiliki hubungan yang positif dimana apabila kepuasan yang dirasakan pelanggan terus mengalami perkembangan atau peningkatan secara langsung pelanggan akan terus loyal terhadap Citra Kendedes Cake & Bakery. Kepuasan terhadap produk yang ditawarkan akan menciptakan loyalitas pelanggan dengan datang kembali. Hal ini ditujukan dengan pelayanan yang diberikan dan juga produk sesuai dengan ekspektasi pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dan kesediaan pelanggan untuk menyebarkan informasi terbaik mengenai produk Citra Kendedes Cake & Bakery dan juga merekomendasikan atau mengajak orang lain untuk melakukan pembelian.

Saran

1. Diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas produk dan menjaga kepuasan pelanggan yang telah dirasa pelanggan, karena variabel kualitas produk dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh signifikan dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Untuk itu

Citra Kendedes cake & Bakery perlu berinovasi untuk menciptakan berbagai macam kue dan roti dengan rasa dan harga sesuai dengan keinginan pelanggan, agar pelanggan tidak merasa jenuh sebab dalam penelitian ini pelanggan memilih Citra kendedes Cake & Bakery karena beragam jenis kue dan roti.

2. Pada variabel bebas dan variabel antara dalam penelitian ini merupakan hal yang begitu penting dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian lainnya dengan mempertimbangkan variabel-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Serta menggunakan objek penelitian yang lain. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Phillip., Kevin lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid Satu*. Edisi Ketiga Belas Dialihbahasakan Oleh Bob Sabran, MM. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip., dan Garry Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Munawaroh.2012. *Panduan Memahami Metodologi Penelitian*. Malang : Intimedia.
- Pudjiastuti, Wahyuni. 2016. *Social Marketing Jitu Mengatasi Masalah Sosial di Indonesia*. Edisi Pertama. Jakarta : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Sangadji, Etta., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Sumarwan, Ujung. 2004. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, dkk. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Tjiptono, Fandy., Gergorius Chandra. 2011. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Jurnal

Amanah, Dita. 2010. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery Cake Shop Cabang H.M Yamin Medan. Medan : Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

Dewi, Ghea Prawitha. 2011. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Pada Konsumen Citra Kandedes Cake & Bakery Sawojajar Malang). Malang : Program studi Manajemen Universitas Negeri Malang.

Dewi, Rindu Nadia. 2010. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Bingka Nyadam Batam. 2010. Batam : Prodi Administrasi Bisnis Terapan Universitas Negeri Batam.

Irawan, Deny dan Edwin Japariato. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. Surabaya : *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1, No. 2 Universitas Kristen Petra*.

Maria, Monica. 2013. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake. Surabaya : Fakultas Entrepreneurial Business Universitas Ciputra Surabaya.

Mayasari, Septina Dwi. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen. Malang : Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang.

Mulyono, Bayu Hadyanto, dkk. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang). Diponegoro : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Sabil, Siti Amelia. 2012. Analisis Strategi Bersaing pada Citra Kandedes Cake &

Bakery di Malang Raya. Malang : Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Munisih, Siti., dan Soliha. 2015. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Apotek Dela Semarang. Semarang : Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Vernandi, Andre Dwi. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.

Akses Online/Website

<http://citrakendedes.com> diakses pada tanggal 18 September 2017 hari Rabu pukul 23.18 WIB

<https://www.bps.go.id> diakses pada tanggal 18 September 2017 hari Rabu pukul 23.18 WIB