

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Syari’ah dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening Pada Toko Busana Indofashion Aziziah Bandung” ini ditulis oleh Muhammad Zidni Mubaroq, NIM. 12405183346, dengan pembimbing Prof. Dr. Agus Eko Sujianto, S.E.,M.M.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi persaingan dunia bisnis yang saat ini semakin ketat dalam dunia fashion, dimana setiap perusahaan dituntut untuk menciptakan produk dengan kualitas terbaik serta didukung oleh pelayanan yang memuaskan. Jumlah pengunjung serta omzet yang bersifat fluktuatif menjadikan sebuah tanda tanya bagi perusahaan mengenai loyalitas pelanggan terhadap usaha tersebut. Loyalitas merupakan kesetiaan yang dimiliki oleh pelanggan pada sebuah usaha. Dengan adanya permasalahan tersebut, pemilik berupaya untuk terus meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan agar tercipta rasa puas serta loyalitas para pelanggan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Indofashion Aziziah Bandung? (2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Indofashion Aziziah Bandung? (3) Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen Indofashion Aziziah Bandung? (4) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen Indofashion Aziziah Bandung?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik yang dipakai dalam pengambilan sampel adalah *non-probability sampling* dengan teknik sampling *accidental sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 65 responden yang merupakan konsumen Toko busana Indofashion Aziziah Bandung. Teknik analisis data menggunakan uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, dan uji analisis jalur atau *path analysis*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas produk secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (2) Kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (3) Kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen, (4) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen Toko Busana Indofashion Aziziah Bandung.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan.

## **ABSTRACT**

*The thesis with the title "The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty in a Shari'a Perspective with Consumer Satisfaction as an Intervening Variable at the Indofashion Aziziah Bandung Fashion Store" was written by Muhammad Zidni Mubaroq, NIM. 12405183346, with the supervisor Prof. Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.*

*This research is motivated by the condition of competition in the business world which is currently getting tighter in the world of fashion, where every company is required to create products with the best quality and supported by satisfactory service. The number of visitors and fluctuating turnover make a question mark for the company regarding customer loyalty to the business. Loyalty is the loyalty that customers have in a business. With these problems, the owner strives to continue to improve the quality of products and the quality of services provided to customers in order to create a sense of satisfaction and loyalty for customers.*

*The formulation of the problem in this study is: (1) How does product quality affect the loyalty of Indofashion Aziziah Bandung customers? (2) How does the quality of service affect the loyalty of Indofashion Aziziah Bandung customers? (3) How does product quality affect customer loyalty through consumer satisfaction indofashion Aziziah Bandung? (4) How does the effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction indofashion Aziziah Bandung?*

*This research uses a quantitative approach with an associative type of research. The technique used in sampling is non-probability sampling with accidental sampling technique. The number of respondents used was 65 respondents who were consumers of the Indofashion Aziziah Bandung fashion store. Data analysis techniques use data instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis tests, hypothesis tests, and path analysis tests.*

*The results of this research show that: (1) Product quality directly does not have a significant effect on customer loyalty, (2) Service quality directly affects customer loyalty, (3) Product quality has a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction, (4) The quality of service has a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction of the Indofashion Aziziah Bandung Fashion Store.*

*Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*