

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas, dan juga untuk mengetahui kualitas produk terhadap loyalitas dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*, dan juga untuk mengetahui kualitas layanan terhadap loyalitas dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*.

Penelitian ini menggunakan data primer yang berasal dari penyebaran kuisioner kepada pelanggan CV Pustaka Cendekia Jaya. Penelitian ini menggunakan metode nonprobability sampling dan metode yang digunakan dalam menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square (PLS)* dengan alat uji *software* smartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan di CV Pustaka Cendekia Jaya, Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan di CV Pustaka Cendekia Jaya, Kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan di CV Pustaka Cendekia Jaya, Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan di CV Pustaka Cendekia Jaya, Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan di CV Pustaka Cendekia Jaya, Kepuasan pelanggan berperan sebagai mediasi antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, Kepuasan pelanggan sebagai mediasi antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas.