

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan di Laziza Chiken & Pizza, Sekardangan, Sidoarjo. Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif. sampel dalam penelitian ini adalah 90 responden yang merupakan pelanggan Laziza Chiken & Pizza, Sekardangan, Sidoarjo. Dengan metode pengambilan sampel yang menggunakan *purposive sampling* dimana populasi dijadikan sampel. Analisis data yang digunakan adalah menggunakan analisis deskriptif dan analisis Jalur (*Path Analysis*) dengan program SPSS.

Data yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan kemudian diolah dengan menggunakan validitas, reabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: variabel kualitas produk berpengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan; variabel layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan; variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan secara langsung; variabel kualitas produk berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan secara langsung; variabel kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan secara langsung. Maka demikian, sebaiknya *fast food* Laziza Chiken & Pizza, Sekardangan, Sidoarjo. Terus meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan. Hal ini akan mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pelanggan menjadi loyal.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.