

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi pada Rimbun Espresso & Brew Bar)**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen  
Pada Program Studi Magister manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan oleh:

**NINA FIRDAUSI**

**1820522005**

Dosen Pembimbing:

**Dr. Syafrizal, SE, ME**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN SAFETY  
COVID-19 PRACTICE TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI PADA RIMBUN ESPRESSO & BREW BAR PADANG)**

**ABSTRAK**

Kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan suatu usaha. Kepuasan dan loyalitas dipengaruhi oleh berbagai macam faktor diantaranya adalah kualitas produk dan kualitas layanan. Terjadinya pandemi covid-19 menjadi suatu tantangan baru bagi industri usaha untuk tetap memberikan kepuasan dan loyalitas bagi pelanggan. Sejak terjadinya pandemi corona (covid-19), kegiatan perekonomian dunia berubah sangat pesat. Prosedur keamanan terhadap covid-19 juga menjadi jawaban bagi pelaku usaha untuk tetap melangsungkan kegiatan usahanya. Menilik fenomena ini peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan *safety covid-19 practice* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di salah satu cafe di Padang (Rimbun Espresso & Brew Bar). Penelitian ini merupakan penelitian *explanatory* dengan pendekatan kuantitatif dengan instrumen berupa kuisioner. Sampel pada penelitian ini sebanyak 202 responden yang diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kategori pelanggan yang melakukan pembelian pada masa PSBB hingga saat ini dan melakukan pembelian lebih dari satu kali. Analisis menggunakan SmartPLS, yang menunjukkan hasil kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi oleh kepuasan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi oleh kepuasan, dan *safety covid-19 practice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** Kualitas Produk; Kualitas Layanan; *Safety Covid-19 Practice*; Kepuasan; Loyalitas pelanggan

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND SAFETY  
COVID-19 PRACTICE ON SATISFACTION AND ITS IMPACT ON  
CUSTOMERS' LOYALTY  
(STUDY AT RIMBUN ESPRESSO & BREW BAR PADANG)**

**ABSTRACT**

Customer satisfaction and loyalty are the measures of the success of a business. Satisfaction and loyalty are influenced by various factors including product quality and service quality. The occurrence of the Covid-19 pandemic has become a new challenge for the business industry to continue to provide satisfaction and loyalty to the customers. Since the occurrence of the corona pandemic (covid-19), world economic activities have changed very rapidly. Security procedures against Covid-19 are also the answer for businessmen to continue their business activities. Observing this phenomenon, researcher wants to know the effect of product quality, service quality, and safety covid-19 practices on customers' satisfaction and loyalty at a cafe in Padang (Rimbun Espresso & Brew Bar). This research was explanatory research with a quantitative approach. The instrument of the research is a questionnaire. The sample in this research was 202 respondents obtained using a purposive sampling technique with the category of customers who made purchases during the PSBB period and made purchases more than once. The analysis of the data was using SmartPLS, which showed the results of product quality have a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, product quality has a positive and significant effect on customer loyalty, service quality has a positive and insignificant effect on customer loyalty, satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, product quality has a positive and significant effect on customer loyalty mediated by satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer loyalty mediated by satisfaction, and safety covid-19 practice has a positive and significant effect on customer loyalty.

**Keywords:** Product Quality; Service Quality; Safety Covid-19 Practice; Satisfaction; Customers' Loyalty.