

**PENGARUH KUALITAS PRODUK BAWANG GORENG  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI  
KEPUASAN KONSUMEN DI KECAMATAN LEMBAH  
GUMANTI KABUPATEN SOLOK**

**SKRIPSI**



**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK BAWANG GORENG  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI  
KEPUASAN KONSUMEN DI KECAMATAN LEMBAH  
GUMANTI KABUPATEN SOLOK**

Oleh



Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

**Sarjana Pertanian**

**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2023**

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK BAWANG GORENG TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN DI KECAMATAN LEMBAH GUMANTI KABUPATEN SOLOK**

## **Abstrak**

Bawang goreng merupakan bumbu pelengkap dalam setiap kuliner di Indonesia. Tingginya tingkat persaingan dalam industri makanan seperti bawang goreng akan membuat konsumen dihadapkan oleh lebih banyak pilihan alternative seperti kualitas produk. Rendahnya kualitas tentu dapat memicu ketidakpuasan yang dirasakan konsumen, ketidakpuasan ini bukan hanya dapat dirasakan oleh konsumen yang menikmati produk langsung ditoko tersebut tapi juga berdampak pada orang lain. Maka dari itu, dilakukannya upaya pada perbaikan kualitas produk dapat menjadi jauh lebih efektif bagi keberlangsungan bisnis. Proses untuk seorang menjadi pelanggan atau konsumen loyal pada sebuah produk tak terjadi secara instant karena terdapat tahapam yang harus dilakukan apabila menginginkan pelanggan yang loyal Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada konsumen bawang goreng di Kecamatan Lembah Gumanti. Sampel penelitian ini sebanyak 50 responden. Pengolahan data penelitian dilakukan menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Pengujian data pada penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan metode *Partial Least Square Structural Equation Model (SEM-PLS)* dengan software SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk tidak memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen, kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen memediasi secara parsial hubungan antara kualitas produk terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kualitas produk, Kepuasan konsumen, Loyalitas konsumen

# THE INFLUENCE OF FRIED ONION PRODUCT QUALITY ON CONSUMER LOYALTY THROUGH CONSUMER SATISFACTION IN LEMBAH GUMANTI DISTRICT, SOLOK REGENCY

## Abstract

Fried onions are a complementary spice in every culinary delight in Indonesia. The high level of competition in the food industry such as fried onions will mean that consumers are faced with more alternative choices such as product quality. Low quality can certainly trigger dissatisfaction felt by consumers. This dissatisfaction can not only be felt by consumers who enjoy the product directly in the shop but also has an impact on other people. Therefore, making efforts to improve product quality can be much more effective for business continuity. The process for someone to become a loyal customer or consumer for a product does not happen instantly because there are steps that must be carried out if you want loyal customers. This research aims to determine the effect of product quality on consumer loyalty through consumer satisfaction for fried onion consumers in *Lembah Gumanti* District. The sample for this research was 50 respondents. Research data processing was carried out using a non-probability sampling technique with a purposive sampling method. Data testing in this study used quantitative data using the Partial Least Square Structural Equation Model (SEM-PLS) method with SmartPLS 4.0 software. The research results show that product quality does not have a positive and insignificant influence on consumer loyalty, product quality has a positive and significant influence on consumer satisfaction, consumer satisfaction has a positive and significant influence on consumer loyalty, and consumer satisfaction partially mediates the relationship between product quality on consumer loyalty.

Keywords: Product quality, Consumer satisfaction, Consumer loyalty