

ABSTRAK

Perkembangan bisnis kuliner di Indonesia menjadi tantangan sekaligus peluang bagi para pelaku usaha. Perusahaan harus mampu bersaing untuk mempertahankan keberlangsungan bisnisnya. Penelitian ini memiliki upaya mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar ditengah persaingan yang semakin kompetitif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada produk Mie Gacoan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif bersifat deskriptif dengan tipe kausalitas. Pengambilan sampel menggunakan metode non-probability sampling jenis purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 390 responden. Pengolahan data dilakukan menggunakan SmartPLS 4.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

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