

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Study Kasus Pada Pelanggan Distro Skaters Plaza Andalas Padang)

Revan Hardinata¹. Reni Yuliviona S.E, M.M² . Irda S.E M.A³
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail: revanhardinataa@gmail.com , reniyuliviona@bunghatta.ac.id , irda1987@yahoo.com

PENDAHULUAN

Dunia bisnis yang tumbuh dengan pesat menjadi tantangan maupun ancaman bagi para pelaku usaha agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya. Tidak terkecuali pada jaman sekarang yang dimana telah mengalami perkembangan dalam dunia usaha yang sangat pesat, segala bentuk kehidupan hidup masyarakat baik dilihat dari segi kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier merupakan suatu kebutuhan yang ingin dipenuhi , terpuaskan dan tercapai oleh manusia. Seiring dengan berkembang pesatnya mode berpakaian pada jaman sekarang, orang-orang terutama anak muda berusaha untuk tidak ketinggalan jaman dalam hal berpakaian dengan mengikuti mode yang sedang menjadi tren. Sehari-hari mereka berpakaian tidak ingin ketinggalan jaman dengan tren yang sedang “in”. Mereka seringkali mencoba ingin menjadi trend setter, dengan berpakaian unik dan kreatif. Hal ini membuat para anak-anak muda berlomba-lomba untuk tidak ingin ketinggalan jaman dalam berpakaian.

Dunia fashion di indonesia bisa dikatakan berkembang sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir. Hal ini didukung dari berbagai sisi baik desainer lokal yang semakin potensial, tingkat perekonomian yang membaik, sampai sektor ritel yang berkembang pesat. Dunia fashion menjadi hal penting berbagai kalangan baik muda atau tua. Salah satu bidang usaha yang berkembang pesat adalah usaha yang bergerak dalam bidang *fashion*. Kota Bandung merupakan salah satu

kota yang menjadi kota *trend fashion* yang ditawarkan di kota ini. Tak heran jika kota ini merupakan salah satu tempat wisata *fashion* yang menjadi incaran para masyarakat. Salah satunya yaitu distro Skaters yang menawarkan Jenis *fashion* seperti celana jeans, kemeja, jaket, kaos, sepatu, *sweater*, topi, tas, sandal dan beragam *fashion* lainnya yang juga telah memiliki beberapa cabang di kota-kota Indonesia dan salah satunya yaitu toko Skaters di Plaza Andalas kota Padang. (<http://repository.unpas.ac.id>)

METODE

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Distro Skaters di Plaza Andalas Padang, yang menjadi populasinya adalah seluruh konsumen yang pernah membeli dan menggunakan produk distro Skaters di plaza andalas padang, dengan jumlah sampel 80 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. teknik pengumpulan data menggunakan daftar pernyataan dalam bentuk kuisisioner (angket). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisa deskriptif, *outer model*, dan *inner model* dengan menggunakan *Smart PLS*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Hasil Pengujian Hipotesis

Arah	Original Sample	T Statistics	P Values	Ket
Kualitas produk - > kepuasan pelanggan	0,488	4.478	0.000	diterima
Kualitas produk - > loyalitas pelanggan	-0.010	0.085	0.932	Ditolak
promosi - > kepuasan pelanggan	0.352	3.207	0,001	Diterima
Promosi -> loyalitas pelanggan	0.311	3.197	0.001	Diterima
Kepuasan pelanggan -> loyalitas pelanggan	0.468	3.935	0.000	Diterima
Kualitas produk ->kepuasan pelanggan ->loyalitas pelanggan	0.228	2.730	0.007	Diterima
Promosi -> kepuasan pelanggan	0.164	2.520	0.012	Diterima

n - >loyalitas pelanggan				
--------------------------	--	--	--	--

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ditemukan bahwa kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan tidak berpengaruh positif dan tidak terbukti sehingga hipotesis kedua (H2) ditolak . sedangkan hipotesis lainnya terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut : kualitas produk dan promosi berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap distro skaters di plaza andalas padang.

Disaran Akan lebih baiknya kariawan distro skaters lebih gigih dalam menawarkan produk produk terbaru maupun memberi tahuhan promo promo yang ada saat itu dan saat yang akan datang. Dan juga yang di lihat peneliti pihak distro skaters sangat jarang sekali dalam memberikan promo promo menarik, dan akan lebih baiknya pihak distro skaters lebih meningkatkan strategi promosinya seperti melalua media online dan lain sebagainya ehingga akan membuat pelanggan menjadi lebih ramai.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- [1] Tulandi riry, Anggia, dkk. (2015). *analisis pengaruh strategi promosi, harga, dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen surat kabar manado post.*
- [2] Kristanti, Dina Febe, Wasito (2018). *Jurnal riset bisnis dan manajemen volume 11, no 1, febuari 2018, hal. 29-33 , promosi dan sumber daya manusia terhadap kepuasan konsumen dampaknya pada loyalitas konsumen di toko soes merdeka*

- [3] Sugiyono. 2011. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d. bandung: afabeta
- [4] Rangkuti, Freddy. (2009). *Strategi promosi yang kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT . Gramedia Pustaka Utama.