

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen dan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen di Restoran Jepang. Jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data kuesioner, observasi dan dokumentasi. Sampel berjumlah 67 konsumen. Analisis data menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas produk berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan di Restoran Jepang dimana nilai sig $0,000 < 0,05$. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan di Restoran Jepang dimana nilai sig $0,002 < 0,05$. Kualitas produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan di Restoran Jepang dimana nilai sig $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas, Loyalitas, Produk, Restoran Jepang.

