

RINGKASAN

Annisaa Ramadhani (08320180062). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Toko Buah “Fruits Market” di Kota Makassar). Di bawah bimbingan ibu Nurliani dan Bapak Tsalis Kurniawan Husain.

Fruits Market Pengayoman di Kota Makassar merupakan salah satu toko buah segar yang sudah berdiri sejak tahun 2014 yang terletak di Jalan Pengayoman, Kota Makassar. Masyarakat mengakui bahwa Fruits Market mampu bersaing dengan bisnis-bisnis lainnya di area Makassar melalui produk buah unggulannya. Namun, penjual buah juga perlu memahami bagaimana sikap konsumen sehingga penjual buah dapat merencanakan atau mengembangkan strategi pemasaran yang efektif dan efisien sehingga omset penjualan meningkat. Mengingat pentingnya pencapaian tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen dalam memasarkan buah, maka diperlukan studi untuk mengetahui bagaimana suatu perusahaan meningkatkan kualitas buah dan kualitas pelayanan kepada konsumen, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap toko buah tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Mendeskripsikan respon konsumen terhadap kualitas produk buah pada Toko Fruits Market di Kota Makassar. (2) Mendeskripsikan respon konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Toko Fruits Market di Kota Makassar. (3) Menganalisis pengaruh kualitas produk buah terhadap kepuasan konsumen pada Toko Fruits Market di Kota Makassar. (4) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Fruits Market di Kota Makassar. (5) Menganalisis pengaruh kualitas produk buah terhadap loyalitas konsumen pada Toko Fruits Market di Kota Makassar. (6) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Toko Fruits Market di Kota Makassar.

Penelitian ini dilaksanakan di toko buah Fruits Market Jalan Pengayoman Blok G No.4 Masale, Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2022 sampai dengan bulan

Februari 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Fruits Market pada periode bulan Desember 2023 sampai dengan bulan Februari 2023 yang jumlahnya tidak diketahui. Dalam penelitian ini, penentuan sampel penelitian menggunakan metode non probability sampling yaitu *sampling accidental*, Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 75 orang. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kuantitatif dan *Path Analysis* (analisis jalur).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Respon konsumen terhadap kualitas produk pada Toko Buah Fruits Market berada pada kategori sangat setuju/sangat sesuai. Kualitas buah yang ditawarkan selalu segar, bersih dan bentuknya tidak cacat. (2) Respon konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Toko Buah Fruits Market berada pada kategori setuju/sesuai. Sub variabel *empathy* memiliki indeks skor tertinggi 84,1%, dibandingkan dengan sub variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*. (3) Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (4) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (5) Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. (6) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. (7) Kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.