**PENGARUH KUALITAS PRODUK DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN PADA KLINIK MSGLOW CABANG LAMONGAN**

**(*THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY IN FORMING CUSTOMER LOYALTY IN LAMONGAN BRANCH MSGLOW CLINIC*)**

***Norma Fitri Rafisani1, Nurul Badriyah2,*** ***Chusnul Khitam3, Edie Sugiarto4***

1Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Lamongan,

Nfrafisani@gmail.com

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Website:** |  | **Abstrak**  |
| https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jekma |  | Penelitian ini bertujuan utuk mengetaui pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalias pelanggan. Jenis penelitian ini yaitu diskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik non probability sampling dengan sampel sebanyak 109 responden yang mewakili pelanggan pada klinik MSGlow cabang Lamongan dan metode pengumpulan data angket kemudian dilakukan uji parsial. Uji parsial telah dilakukan dan dihasilkan thitung lebih besar daripada ttabel (X1= 6,886 >1,659). Sehingga dapat diketahui bahwa kualitas produk dan kepuasan pelanggan dapat membentuk loyalias pelanggan. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Kata Kunci:** |  |
| ***Kualitas produk dan loyalitas pelanggan*** |  |
|  |  |
| **Keywords :** ***Product quality and customer loyalty*** |  | ***Abstract***  |
|  | *This study aims to determine the effect of product quality and customer satisfaction on customer loyalty. This type of research is quantitative descriptive. The sampling technique used non-probability sampling technique with a sample of 109 respondents representing customers at the Lamongan branch of MSGlow clinic and the questionnaire data collection method was then performed partial and. Partial tests have been carried out and the resulting tcount is greater than ttable (X1 = 6.886> 1.659). So that it can be seen that product quality and customer satisfaction can form customer.*  |
| **Alamat Kantor:** |  |
|  |

DAFTAR PUSTAKA

Adam, Muhammad .2015.*Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Daft, L. Richard. 2012.*Era Baru Manajemen.* Edisi Kesembilan. Jakarta: Salemba Empat.

 Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.Edisi Ketujuh.* Semarang : Badan Penerbit Uniersitas Diponegoro.

Hery. 2013.*Pengantar Manajemen*. Jakarta: Gava Media.

Lupiyoadi, Rambat. 2013.*Manajemen Pemasaran.* Jakarta : Selemba Empat.

Muhtarom, Abid. 2016. *Manajamen Strategis.* CV Pustaka Ilalang Group. Lamongan.

Nasution, M.N . 2015.*Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Priyatno, Duwi. 2014 *SPSS* *Pengelolahan Data Praktis.* Yogyakarta: Andi Offset.

Sugiyono. 2013.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian kombinasi (Mix Methods).* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. *Metodologi Penelitian.* ALFABETA, cv, Bandung.

Darmawan, Deni.2016.*Metode Penelitian Kuantitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Alviska, Amalia Reva. 2017. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Volume; 7-01.

Anggraeni, Dita Putri. Kumadji, Srikandi. Sunarti. 2016. Pengaruh kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Survei pada palanggan nasi rawon di rumah makan sakinah kota Pasuran. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume; 37-1.

Familiar, Kukuh.Maftukhah Ida. 2015. Pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Manajemen Analysis Journal*. Volume; 4-4.