

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang menjadi landasan terciptanya loyalitas konsumen di perusahaan topi Bikintopisatuan.com. perusahaan ini bergerak dalam bidang fashion yang berfokus pada produksi topi satuan maupun partai besar di Yogyakarta. Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas kuesioner, dilanjutkan dengan uji korelasi yang diikuti dengan analisa diskriptif terhadap poin-poin pernyataan dalam kuesioner. Kualitas produk yang diteliti meliputi kesesuaian kinerja, dan keandalan. Sedangkan untuk kualitas pelayanan meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Kedua faktor kualitas tersebut akan menentukan kepuasan konsumen yang dilihat dari sisi perbandingan antara harapan dan kenyataan yang ditimbulkan. Hasil penelitian ini dapat menunjukkan korelasi yang baik untuk semua variabel yang diujikan dan dapat menjadi pertimbangan bagi pihak perusahaan.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen

## **ABSTRACT**

*This study aims to look at the effect of quality products and services to customer satisfaction that underlie the creation of the company's consumer loyalty Bikintopisatuan.com cap. The company is engaged in the fashion that focuses on the production units as well as a big party hats in Yogyakarta. Tests conducted in this research is to test the validity and reliability of the questionnaire, followed by correlation test followed by a descriptive analysis of the points of the statements in the questionnaire. The quality of the products examined included the suitability of the performance, and reliability. As for the service quality include tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The second makes no difference will determine the quality of consumer satisfaction in terms of comparison between hope and keyataan caused. Results of the study showed a good correlation for all variables tested and may be a consideration for the company.*

*Keywords: product quality, service quality, customer satisfaction, consumer loyalty*