

ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas produk, kepercayaan, dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. (2) pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. (3) pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 95 responden. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode pengambilan sampel accidental sampling dengan sampel 95 responden. Adapun sifat dari penelitian adalah penjelasan (explanatory). Dari hasil analisis regresi linier berganda menggunakan spss versi 23 diperoleh nilai koefisiensi variabel kualitas produk, kepercayaan, kepuasan dengan arah positif. Hasil uji spss versi 23 yang di peroleh menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kepercayaan, dan kepuasan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan baik secara parsial maupun secara simultan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

The formulation of problem in this research is product quality, trust, and satisfaction to customer loyalty. This study aims to determine: (1) the effect of product quality on customer loyalty. (2) the influence of trust on customer loyalty. (3) the effect of satisfaction on customer loyalty. The sample in this study amounted to 95 respondents. The type of quantitative descriptive research using sampling method samples accidental with a sample of 95 respondents. The nature of the research is explanatory. From result of multiple linear regression analysis using spss version 23 result of combination of variable coefficient of product quality, trust, satisfaction with positive direction. The results of spss test version 23 that dielim indicate product quality, trust, and satisfaction that significantly influence customer loyalty either partially or simultaneously.

Keywords: *Product Quality, Trust, Satisfaction, Customer Loyalty.*