

ABSTRAK

Pertumbuhan penjualan ritel di Indonesia, dilaporkan sebesar 4,5 % di tahun 2021. Jadi berdasarkan fakta yang ada, perkembangan dan persaingan industri ritel di Indonesia sangat bersaing, sehingga setiap perusahaan industri ritel harus melakukan strategi pemasaran dengan baik agar mampu bersaing dengan usaha sejenisnya. Salah satu penjualan ritel yang ada yaitu pada fashion, fashion adalah merupakan sebuah ekspresi estetika yang populer pada waktu, masa, tempat tertentu dan dalam konteks tertentu, terutama pada pakaian, alas kaki, gaya hidup, aksesoris, riasan wajah, gaya rambut, dan proporsi tubuh. Penelitian ini akan meneliti objek Toko Tri Jaya Makmur, dimana Toko tersebut menjual berbagai macam jenis fashion yang berkualitas seperti baju muslim anak, baju dewasa, baju muslim anak, baju cowok, celana jeans, kerudung dan lainnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis *experience*, *trust*, kualitas merek dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Tri Jaya Makmur. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen pada Toko Tri Jaya Makmur. Sampel yang digunakan sebanyak 110 responden dengan menggunakan teknik *puposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa *experience*, *trust*, kualitas merek dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Tri Jaya Makmur.

Kata Kunci: *Experience*, *Trust*, Kualitas Merek, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.



ABSTRACT

Retail sales growth in Indonesia is reported at 4.5% in 2021. So based on the facts, the development and competition of the retail industry in Indonesia is very competitive, so every retail industry company must carry out a good marketing strategy in order to be able to compete with similar businesses. One of the retail sales that exist is in fashion, fashion is an aesthetic expression that is popular at a certain time, time, place and in a certain context, especially in clothing, footwear, lifestyle, accessories, makeup, hairstyles, and proportions. body. This study will examine the object of the Tri Jaya Makmur Store, where the store sells various types of quality fashion such as children's Muslim clothes, adult clothes, children's Muslim clothes, boys clothes, jeans, headscarves and others. The purpose of this study is to determine and analyze experience, trust, brand quality and service quality affect customer loyalty at Tri Jaya Makmur Stores. The population in this study are consumers at Tri Jaya Makmur Stores. The sample used was 110 respondents using a purposive sampling technique. The analysis tool uses multiple linear regression. The results of the study prove that experience, trust, brand quality and service quality have a significant effect on customer loyalty at Tri Jaya Makmur Stores.

Keywords: Experience, Trust, Brand Quality, Service Quality, Customer Loyalty.

