

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Dimana variabel independen yang terdiri dari variabel Kualitas produk, variabel Kualitas pelayanan, dan variabel Kepercayaan pelanggan mempengaruhi Loyalitas pelanggan sebagai variabel dependennya.

Penelitian ini dilakukan di PT. Nusantara Sakti Demak di kota Demak. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan kuesioner yang diisi oleh responden yaitu konsumen PT. Nusantara Sakti Demak yang telah membeli sepeda motor minimal dua kali. Pengambilan sampel sebanyak 100 responden dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan, sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pelanggan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis angka indeks, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji F, dan koefisien Determinasi (R^2).

Hasil analisis menggunakan regresi linear berganda dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan PT. Nusantara Sakti Demak. Kedua, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan PT. Nusantara Sakti Demak. Ketiga, kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan PT. Nusantara Sakti Demak. Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT. Nusantara Sakti Demak. Hasil analisis menggunakan koefisien determinasi diketahui bahwa 52,0% variabel loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan, sedangkan 48,0% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Kepercayaan pelanggan, Loyalitas pelanggan.