

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas informasi produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepercayaan pelanggan sebagai variable mediasi. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen, satu variabel dependen dan satu variabel mediasi. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan dan kualitas informasi produk. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan. Variabel pemediasi dalam penelitian ini adalah kepercayaan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan CV. Lautan Mas yang berada di daerah provinsi Jawa Tengah. Sampel yang digunakan adalah seluruh populasi yang berjumlah 70 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data penelitian menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modelling*) yang dioperasikan melalui program SMART PLS 3.2.9.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan, kualitas informasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap loyalitas pelanggan dan kepercayaan pelanggan tidak dapat memediasi kualitas produk, kualitas layanan. Kualitas informasi produk terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas informasi produk, kualitas layanan, kepercayaan pelanggan dan loyalitas pelanggan