

**THE INFLUENCE OR CUSTOMER SATISFACTION, TRUST AND
PRODUCT QUALITY ON CONSUMER LOYALTY
(Studies in Convection Business Sablon_cloth.bandung)**

**Wahyu Setyo Adi Prayogo
041910208**

Abstrack

The purpose of this study is to determine partially and simultaneously as well as the most dominant variables from the influence of Customer Satisfaction, Trust and Product Quality on Consumer Loyalty in the Sablon_cloth.bandung convection business. This study has a population of 542 consumers in the past year, and a sample of 85 respondents. This research uses quantitative research methods. The sampling technique used is purposing sampling technique.

The data analysis tools used in this study were validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, multiple correlation, coefficient of determination, t test and F test. Based on the results of multiple linear regression, $Y = 2.500 + 0,183X_1 + 0,073X_2 + 0,194X_3$, the product quality variable (X_3) has the most dominant effect on consumer loyalty in the Sablon_cloth.bandung convection business. Partial results are obtained for $t_{count} > t_{table}$, namely $X_1 = 2.552 > 1.989$, $X_2 = 2.299 > 1.989$ dan $X_3 = 3.658 > 1.989$. So it can be seen that the variables Customer Satisfaction, Trust and Product Quality have a partially positive and significant relationship to Consumer Loyalty. Simultaneous F test results obtained by $F_{count} > F_{table}$, namely $10,982 > 2.72$ which states that simultaneously the variables Customer Satisfaction, Trust and Product Quality on Consumer Loyalty in the Sablon_cloth.bandung convection business.

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

**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, KEPERCAYAAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Pada Usaha Konveksi Sablon_cloth.bandung)**

**Wahyu Setyo Adi Prayogo
041910208**

Ringkasan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara parsial dan secara simultan serta variabel yang paling dominan dari pengaruh *Customer Satisfaction*, Kepercayaan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen di usaha konveksi Sablon_cloth.bandung. Penelitian ini memiliki populasi sebanyak 542 konsumen dalam satu tahun terakhir, dan sampel sebanyak 85 responden. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposing sampling*.

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, korelasi berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F. Berdasarkan hasil penelitian regresi linier berganda diperoleh $Y = 2.500 + 0,183X_1 + 0,073X_2 + 0,194X_3$ maka variabel Kualitas Produk (X_3) berpengaruh paling dominan terhadap loyalitas konsumen di usaha konveksi Sablon_cloth.bandung. Hasil Parsial diperoleh sebesar diperoleh sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $X_1 = 2.552 > 1.989$, $X_2 = 2.299 > 1.989$ dan $X_3 = 3.658 > 1.989$. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel *Customer Satisfaction*, Kepercayaan dan Kualitas Produk memiliki hubungan yang positif dan signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Konsumen. Hasil Uji F simultan diperoleh sebesar $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $10.982 > 2.72$ yang menyatakan bahwa secara simultan variabel *Customer Satisfaction*, Kepercayaan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen di usaha konveksi Sablon_cloth.bandung.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction*, Kepercayaan, Kualitas Produk, Loyalitas Konsumen.