

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Farrasindo Perkasa. Penelitian ini dilakukan karena melihat dari rekapitulasi penyewaan ulang pelanggan PT. Farrasindo Perkasa yang meningkat secara signifikan. Peneliti merasa perlu melakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi hal tersebut.

Objek penelitian ini dilakukan terhadap pelanggan PT. Farrasindo Perkasa dengan mengambil 170 sample menggunakan deskriptif kuantitatif dan analisis yang digunakan adalah analisis *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci :Kepercayaan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of trust, product quality, and customer satisfaction on customer loyalty at PT. Farrasindo Perkasa. This research is carry out due to high of repeat order of rent recapitulation of PT. Farrasindo Perkasa's customer which extremely significant. Researcher feels it is necessary to carry out this research in order to know what kind of factor which influences the process.

The object of this research are customers of PT. Farrasindo Perkasa by taking 170 samples using quantitative-descriptive approach and the analysis used was Partial Least Square (PLS) analysis.

The results of this research showed that trust variables had a positive and significant effect on customer loyalty. Product quality variables had a positive and significant effect on customer loyalty. And customer satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty

Keywords: trust, product quality, customer satisfaction, customer loyalty

