

Judul Penelitian: Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Krupuk Gambir Tiga Putri Kediri)

Dosen Pembimbing : 1. Dr.Drs.Ec.Eko Widodo,M.M
2. Dr.Deby Santyo Rusandy,S.E.,M.M

Nama Mahasiswa : Linda Ayu Darmaning Tyas-NPM :
16.13021.0057

Abstraksi

Konsumen merupakan sasaran utama yang perlu diperhatikan oleh produsen atau perusahaan karena setiap konsumen mempunyai persepsi dan sikap yang berbeda-beda atas suatu produk. Perusahaan harus dapat memposisikan produknya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasar pada sasarannya, sehingga produknya dapat memberikan keputusan bagi konsumen dan begitu pula bagi produsen dapat menawarkan produk agar diterima oleh para konsumen.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel adalah sampling jenuh dengan jumlah sampel 86 responden lesehan apung artha buana asri di krecek badas kediri sebagai responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan penganalisisan data menggunakan bantuan program SPSS *for windows* versi 23.

Hasil uji secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada studi kasus krupuk gambir tiga putri kediri. Hasil uji secara simultan (uji F) menunjukkan variabel bebas pelatihan dan insentif berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen krupuk gambir tiga putri kediri. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa “Kepercayaan konsumen dan Kepuasan konsumen secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas konsumen dengan hasil: $72,427 > T_{tabel} = 2,71$.

Kata kunci : Kepercayaan Konsumen, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.