

**Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Produk, Saluran Distribusi
(Place), dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan Indihome 3P Di Area Kediri**

Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Moch. Saleh Udin, M.M.

Agung Pambudi M, S.E., M.M.

Nama Mahasiswa : Rina Alfinatus Zahrok

NPM : 17130210462

ABSTRAK

Menurut Kotler & Armstrong (2015:224), “kualitas produk adalah bagaimana produk tersebut memiliki nilai yang dapat memuaskan konsumen baik secara fisik maupun secara psikologis yang menunjukkan pada atribut atau sifat-sifat yang terdapat dalam suatu barang atau hasil.” Saluran distribusi adalah suatu keputusan dari perusahaan untuk menempatkan produk yang dihasilkannya pada waktu dan tempat yang tepat. Kualitas pelayanan merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*). Pelanggan yang loyal adalah mereka yang *antusiasme* terhadap produk atau jasa yang digunakannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Saluran Distribusi (*Place*), dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome 3P Di Area Kediri. Jenis penelitian ini dengan menggunakan metode kuantitatif. Dalam penelitian ini data penelitian diperoleh dari hasil tanggapan responden (kuesioner). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin. Sampel pada penelitian ini sebanyak 187 responden.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Saluran Distribusi, Kualitas Pelayanan, Loyal.