

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN, MATERIALISME DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA PRODUK IPHONE DI KOTA SEMARANG

LINDA YUPITASARI

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 211201102294@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRAK

Loyalitas adalah wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa dari perusahaan yang dipilih. Sehingga loyalitas akan menjadi kunci sukses, tidak hanya jangka pendek akan tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan, karena loyalitas memiliki nilai strategi bagi perusahaan. Banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas seperti kualitas produk, kepercayaan, materialisme dan kepuasan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kepercayaan, materialisme, dan kepuasan terhadap loyalitas.

Pada penelitian ini digunakan metode non probability sampling dengan teknik penentuan sampel menggunakan purposive sampling. Populasi dalam penelitian adalah masyarakat Kota Semarang yang menggunakan iPhone, sebanyak 100 responden berpartisipasi dalam penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. 2) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. 3) Materialisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. 4) Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepercayaan, Materialisme, Kepuasan dan Loyalitas

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, TRUST, MATERIALISM AND SATISFACTION ON LOYALTY IPHONE PRODUCT USER IN SEMARANG CITY

LINDA YUPITASARI

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 211201102294@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRACT

Loyalty is behaviour form decision taken for purchasing continuously to goods and service from business that is chosen. With the result loyalty will be the success key not only for a while but superiority competes continuously because loyalty has a strategy value for business. There are many factors influence loyalty such as product quality, trust, materialism, and satisfaction. The research goal is to know product quality effect, trust, materialism, and satisfaction for loyalty.

In this study using non-probability sampling method with a sampling technique using purposive sampling. The population in this research is Semarang city people who use iPhone, there are 100 respondents who participate in this research. Analysis technique that used is multiple linear regression. The analysis result shows that : 1) Product quality gives positive and significant influence on loyalty. 2) Trust gives positive and significant influence on loyalty. 3) Materialism gives positive and significant influence on loyalty. 4) Satisfaction gives positive and significant influence on loyalty.

Keyword : Product Quality, Trust, Materialism, Satisfaction and Loyalty