

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA PRODUK ADVAN DI KOTA SEMARANG

LINDA NITA DEWI

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201102282@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Teknologi merupakan suatu alat yang dibuat untuk mempermudah aktifitas manusia, dimana teknologi sangat membantu dalam perkembangan peradaban manusia. Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa kita hindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktifitas manusia.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, citra merek, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas. Penelitian ini menggunakan Non Probability Sampling, teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Sampel yang digunakan adalah 100 responden pengguna produk Advan. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa tidak semua hipotesis didukung. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara faktor kualitas produk, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas, artinya bahwa loyalitas akan meningkat jika faktor kualitas produk, kepercayaan dan kepuasan juga ditingkatkan. Sedangkan citra merek bernilai negatif dan signifikan yang artinya loyalitas akan meningkat jika faktor citra merek menurun.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas.

**ANALYSIS THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE,
TRUST AND SATISFACTION ON LOYALTY ADVAN PRODUCT USER
IN SEMARANG CITY**

LINDA NITA DEWI

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 211201102282@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRACT

Technology is a tool created to facilitate human activity, where technology is very helpful in the development of human civilization. Advances in technology is something we can not avoid in this life, because of technological advances will be run in accordance with the progress of science. Each innovation was created to provide positive benefits to human life. Provide a lot of convenience, as well as a new way to human activity.

The research goal is to know product quality effect, brand image, trust, and satisfaction on customer loyalty. This study uses Non-Probability Sampling. The sampling technique used was purposive sampling, the samples used were 100 respondents Advan product users. The analysis technique used is multiple linear regression. The results showed that not all hypotheses are supported. The analysis showed that there is a positive and significant influence between factors of product quality, trust and satisfaction on loyalty, meaning that loyalty will increase if the factor of product quality, trust and satisfaction is also improved. While the brand image is negative and significant, which means loyalty will increase if the brand image of factors decreased.

Keyword : Product Quality, Brand Image, Trust, Satisfaction and Loyalty.