

## ABSTRACT

*In this trading era, many companies have developed their businesses. The key to the company's growth can be shown by how high customer loyalty to the company. This study aimed to determine the effect of Product Quality, Customer Trust and Customer Satisfaction toward Customer Loyalty. The samples of this study were 100 respondents. This study was done by purposive sampling method, that is sampling based on criteria that considered with objectives and problems which have been determined by the researcher. Data were analyzed using multiple regression analysis.*

*The results of the coefficient testing from multiple linear regression analysis showed that the Product Quality variable (X1) has a positive and significant effect on increasing Flazzstore's Customer Loyalty. This is proved by the value of  $t_{hitung}$  (10.079) was greater than  $t_{tabel}$  (1.66) with a significance level  $0.000$  (0%)  $< 0.05$  (5%), Customer Trust (X2) has a positive and significant effect on increasing Flazzstore's customer loyalty. This is proved by the value of  $t$  count (2.417) was greater than  $t$  table that (1.66) with a significance level  $0.018$  (1.8%)  $< 0.05$  (5%) and Customer Satisfaction (X3) has a positive and significant effect on increasing Flazzstore's customer loyalty. This is proved by the value of  $t_{hitung}$  (5.905) was greater than  $t_{tabel}$  (1.66) with a significance level  $0.000$  (0%)  $< 0.05$  (5%). Product Quality, Customer Trust and Customer Satisfaction have positive and significant effect on Customer Loyalty with coefficient of determination ( $R^2$ ) value was 0.692 or 69.2*

**Keywords:** *Product Quality, Customer Trust and Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*

## ABSTRAK

Dalam era perdagangan sekarang banyak perusahaan yang telah berkembang. Kunci utama kemajuan perusahaan dapat dilihat seberapa tinggi Loyalitas Pelanggan terhadap perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Produk, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden. Dengan metode pengambilan sampelnya menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel menurut kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti dimana sampel yang dipilih dengan menggunakan pertimbangan sesuai dengan tujuan dan masalah peneliti yang dikembangkan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linier berganda membuktikan variable Kualitas Produk ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan Loyalitas Pelanggan Flazzstore. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $10,079 > 1,66$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 (0\%) < 0,05 (5\%)$ , Kepercayaan Pelanggan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan Loyalitas Pelanggan Flazzstore. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $2,417 > 1,66$  dengan nilai signifikansi  $0,018 (1,8\%) < 0,05 (5\%)$  dan Kepuasan Pelanggan ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan Loyalitas Pelanggan Flazzstore. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $5,905 > 1,66$  dengan nilai signifikansi  $0,000 (0\%) < 0,05 (5\%)$ . Kualitas Produk, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,692 atau 69,2%.

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