

ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS HUBUNGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDUSTRI OLAHAN PT. JAYA ABADI TUBAN

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan kualitas hubungan terhadap loyalitas pelanggan dan mengetahui diantara variable kualitas produk, kualitas layanan dan kualitas hubungan, yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan. Sampel penelitian ini adalah konsumen PT. Jaya Abadi Tuban sebanyak 40 pelanggan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda.

Dari hasil analisis secara parsial, diketahui kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, artinya semakin baik kualitas produk maka loyalitas pelanggan akan semakin tinggi. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, artinya semakin baik kualitas layanan maka loyalitas pelanggan akan semakin tinggi. Kualitas hubungan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, artinya semakin baik kualitas hubungan maka loyalitas pelanggan akan semakin tinggi. Kualitas produk, kualitas layanan dan kualitas hubungan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Besarnya sumbangan kualitas produk, kualitas layanan dan kualitas hubungan berpengaruh simultan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 68,3% dan sisanya 31.7% dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak diteliti. Diketahui bahwa kualitas produk memiliki pengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan dibandingkan variabel kualitas layanan dan kualitas hubungan.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas layanan, kualitas hubungan, loyalitas pelanggan

