

ABSTRAK

Judul : Peningkatan Kepuasan Konsumen Dan *Customer Loyalty* Melalui *Product Quality* Dan *Brand Trust* Pada Industri Makanan Skala Kecil.
Nama : Ari Supriyadi
Program Studi : S1 Manajemen
Dosen Pembimbing : Dr. Hasyim S.E., M.Ed., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *product quality* dan *brand trust* secara parsial terhadap kepuasan konsumen, mengetahui pengaruh *product quality*, *brand trust* dan kepuasan konsumen secara parsial terhadap *customer loyalty* dan mengetahui pengaruh tidak langsung *product quality* dan *brand trust* secara parsial terhadap *customer loyalty* melalui kepuasan konsumen pada usaha Keripik Singkong Widury. Dalam penelitian ini bersifat kausal untuk melihat pengaruh perubahan variabel independen terhadap variabel dependen yaitu *customer loyalty* dengan menggunakan survei kepada konsumen Keripik Singkong Widury. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dan metode dalam pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Pengujian instrumen data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Product Quality* dan *Brand Trust* berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen. Secara parsial *Product Quality*, *Brand Trust* dan Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap *Customer Loyalty*. Kepuasan Konsumen berhasil menjadi variabel *intervening* bagi *Product Quality* dan *Brand Trust*. Implikasi penelitian ini menghasilkan kontribusi bagi pengembangan teori mengenai perilaku konsumen dalam *customer loyalty* berdasarkan *product quality*, *brand trust* dan kepuasan konsumen. Serta penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi positif dalam membantu usaha Keripik Singkong Widury agar menjadi produk yang dibutuhkan konsumen dengan memperhatikan faktor *product quality*, *brand trust* dan kepuasan konsumen. Usaha Keripik Singkong Widury, agar terus meningkatkan produk yang berkualitas secara konsisten, mampu meningkatkan reputasi usaha yang baik dan mampu meningkatkan kepuasan pada konsumen, sehingga konsumen menjadi loyal.

Kata Kunci : *Product Quality*; *Brand Trust*; Kepuasan Konsumen dan *Customer Loyalty* Keripik Singkong Widury

ABSTRACT

Title : *Increasing Customer Satisfaction And Customer Loyalty Through Product Quality And Brand Trust In The Small Scale Food Industry*
Name : Ari Supriyadi
Study program : S1 Management
Mentor : Dr. Hasyim S.E., M.Ed., M.M

This study aims to determine the effect of product quality and brand trust partially on consumer satisfaction, to know the effect of product quality, brand trust and partial customer satisfaction on customer loyalty and to know the indirect effect of product quality and brand trust partially on customer loyalty through customer satisfaction. in the Keripik Singkong Widury business. In this study it is causal to see the effect of changes in the independent variable on the dependent variable, namely customer loyalty by using a survey to consumers of Keripik Singkong Widury. The sampling technique used in this study used non-probability sampling techniques and the method of sampling in this study using purposive sampling. Testing of data instruments used validity and reliability tests, while the method used in the study used path analysis techniques. The results of this study indicate that Product Quality and Brand Trust partially influence Customer Satisfaction. Partially Product Quality, Brand Trust and Customer Satisfaction affect Customer Loyalty. Customer Satisfaction has succeeded in becoming an intervening variable for Product Quality and Brand Trust. The implication of this research is that it contributes to the development of theories on consumer behavior in customer loyalty based on product quality, brand trust and customer satisfaction. And this research is expected to make a positive contribution in helping the Keripik Singkong Widury business to become a product that consumers need by paying attention to the factors of product quality, brand trust and consumer satisfaction. The Keripik Singkong Widury Business, in order to continue to improve quality products consistently, be able to increase a good business reputation and be able to increase customer satisfaction, so that consumers become loyal.

Keywords : Product Quality; Brand Trust; Customer Satisfaction and Customer Loyalty Keripik Singkong Widury