

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman Konsumen Indomie Goreng)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda.

Berdasarkan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, kuesioner yang digunakan dalam penelitian valid dan reliabel. Berdasarkan Uji Asumsi Klasik, data terdistribusi dengan normal dan tidak terjadi gejala Multikolinearitas dan gejala Heteroskedastisitas pada penelitian ini. Berdasarkan Analisis Regresi Linear Berganda, kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan nilai pelanggan mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan.

Implikasi dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, Indomie goreng harus benar-benar menjaga kualitas produknya, menjaga agar pelanggan selalu merasa puas dengan produk Indomie Goreng, dan selalu memperhatikan nilai-nilai pelanggannya.

Kata Kunci: kualitas produk, kepuasan pelanggan, nilai pelanggan, loyalitas pelanggan.

SUMMARY

This study, entitled “The Influence of Product Quality, Customer Satisfaction, and Customer Value Toward Customer Loyalty (Studies In Students Of Economic and Business Faculty Jenderal Soedirman University Consumers Indomie Goreng) ”. This study aimed to analyze the influence of product quality, customer satisfaction, and customer value toward customer loyalty. Data were collected by questionnaire. Data analysis method is using Multiple Regression Test.

Based on the result of the Validity Test and Reliability Test, questionnaire who used in this research is valid and reliable. Based on the result of Statistical Classical Assumption Test, data has normal distribution, no multicollinearity indicate and no heteroskedasticity indicate on this research. Based on the result of Multiple Linear Regression Test, product quality, customer satisfaction, and customer value have significant effect to the customer loyalty.

The implication of this research is to increase customer loyalty, Indomie Goreng should really maintain the quality of its products, keeping customers are always satisfied with the product Indomie Goreng, and always pay attention to the values of its customers.

Keyword: product quality, customer satisfaction, customer value, customer loyalty.