

## ABSTRAK

**Nurul Novia Ayu Rinjani (1420220020). Analisis Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen di Ulin Jaya Cell Getas Pejaten Kudus. Ekonomi Dan Bisnis Islam, Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus, 2019.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen di Ulin Jaya Cell. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah (X1) Kepercayaan, (X2) Kualitas Pelayanan, dan (X3) Harga. Sedangkan variabel dependennya adalah (Y) Loyalitas Konsumen.

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling*, dengan teknik *accidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 72 responden pada konsumen Ulin Jaya Cell. Untuk pengujian instrument menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji Asumsi Klasik. Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan bantuan program olah data SPSS.

Hasil uji t pada penelitian ini diketahui bahwa t hitung variabel kepercayaan lebih kecil dari t tabel ( $0,720 < 1,995$ ) yang berarti kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen, t hitung variabel kualitas pelayanan lebih besar dari t tabel ( $2,025 > 1,995$ ) yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen dan t hitung variabel harga lebih besar dari t tabel ( $2,824 > 1,995$ ) yang berarti harga berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hasil Uji F diketahui F hitung lebih besar dari F tabel ( $7,087 > 2,742$ ) yang berarti kepercayaan, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan  $Y = 6,907 + 0,077X_1 + 0,170X_2 + 0,381X_3 + e$ . Sedangkan Hasil nilai Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0,205. Dengan demikian Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen di Ulin Jaya Cell sebesar 20,50% sedangkan sisanya sebesar 79,50% adalah pengaruh faktor lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.

**Kata kunci: Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Harga, Loyalitas Konsumen**