

ABSTRAK

Muflihah Indah Safira (NIM: 212112). Pengaruh Kepercayaan, Promosi dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Jam'iyah Fatayat NU Ranting Bae). Skripsi, Kudus: Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus, 2016.

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Tupperware pada anggota Jam'iyah Fatayat NU Ranting Bae, 2) untuk menganalisis pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan Tupperware pada anggota Jam'iyah Fatayat NU Ranting Bae, 3) untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Tupperware pada anggota Jam'iyah Fatayat NU Ranting Bae.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian ini adalah *field research*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada anggota Jam'iyah Fatayat NU Ranting Bae yang menggunakan produk Tupperware yaitu sebanyak 53 orang anggota. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Jam'iyah Fatayat NU Ranting Bae sebanyak 70 orang. Dari penjelasan dan pemaparan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa: 1) Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Tupperware pada anggota Jam'iyah Fatayat NU Ranting Bae. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,070 > 2,010$) dengan tingkat signifikansi 0,044 di bawah 0,05, 2) Terdapat pengaruh yang signifikan variabel promosi terhadap loyalitas pelanggan Tupperware pada anggota Jam'iyah Fatayat NU Ranting Bae. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,386 > 2,010$) dengan tingkat signifikansi 0,021 dibawah 0,05, 3) Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Tupperware pada anggota Jam'iyah Fatayat NU Ranting Bae. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,470 > 2,010$) dengan tingkat signifikansi 0,001 dibawah 0,05.

Kata kunci: Kepercayaan, Promosi, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan