

## ABSTRAK

Said Al Khudry, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pelanggan madu Wana Muria Pati.

Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah isu tentang mberedarnya madu palsu di pasaran yang mengakibatkan konsumen Wana Muria Pati ragu membeli, agar tidak terjadi perpindahan konsumen maka perlu adanya upaya mempertahankan loyalitas pelanggan guna mempertahankan penjualan. Kemudian faktor seperti kualitas produk dan pelayanan juga dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, untuk itu penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan madu Wana Muria Pati baik secara parsial dan simultan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *field research*. Pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* karena populasinya yang luas tak terhingga. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS dan pengujian hipotesis dengan uji linear berganda.

Hasil pengujian didapatkan semua variabel berpengaruh dengan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel serta signifikansi  $<$  0,05, uji F didapatkan  $f$  hitung  $>$   $f$  tabel dengan kata lain variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Nilai *adjusted R square* didapati hasil 0,810 atau 81% atau loyalitas pelanggan dapat dijelaskan variabel independen (kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan) sedangkan sisanya  $100\% - 81\% = 19\%$  dijelaskan variabel lainnya diluar penelitian ini.

**Kata Kunci** : *kualitas produk, kualitas pelayanan, kepercayaan, loyalitas pelanggan* .