

ABSTRACT

DENNIS
03011200037

THE INFLUENCE OF TRUST, PRODUCT QUALITY AND SERVICE PERFORMANCE TOWARDS CUSTOMER LOYALTY AT PT KARYA MANDIRI PRATAMA PLASINDO, MEDAN

(xv, 98 pages; 8 figures; 57 tables; 8 appendixes)

Karya Group is the holding company of PT. Karya Plasindo and PT. Karya Mandiri Pratama Plasindo with over 30 years of experience in polybags manufacturing. PT Karya Mandiri Pratama Plasindo, Medan experienced a decline in customer loyalty that can be seen from the sales data and number of purchase transaction this was suspected due to trust, product quality and service performance. The aim of this research is to investigate whether trust, product quality and service performance have simultaneous influence customer loyalty at PT Karya Mandiri Pratama Plasindo, Medan.

The writer used quantitative research design and SPSS. The writer used descriptive and causal. The sampling technique used was Convenience sampling technique. The population size was 128 customers (B2B) and sample size were 97 customers. Data analysis techniques using multiple linear regression analysis.

The results of hypothesis test showed that trust has partial on customer loyalty at PT Karya Mandiri Pratama Plasindo, Medan, product quality has partial influence customer loyalty at PT Karya Mandiri Pratama Plasindo, Medan, Service performance has partial influence customer loyalty at PT Karya Mandiri Pratama Plasindo, Medan. Trust, product quality and service performance have simultaneous influence on customer loyalty at PT Karya Mandiri Pratama Plasindo, Medan.

Recommendations for company increase trust by improving the ability of employees to be able to serve customers , implements various design innovations and improve optimal service performance.

Keywords: Customer Loyalty, Product Quality, Service Performance, Trust

References: 36 (2019-2023)

ABSTRAK
DENNIS
03011200037

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK DAN KINERJA
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT KARYA
MANDIRI PRATAMA PLASINDO, MEDAN**

(xv, 98 halaman; 8 gambar; 57 tabel; 8 lampiran)

Karya Group adalah perusahaan induk dari PT. Karya Plasindo dan PT. Karya Mandiri Pratama Plasindo dengan pengalaman lebih dari 30 tahun di bidang manufaktur polybag. PT Karya Mandiri Pratama Plasindo, Medan mengalami penurunan loyalitas pelanggan yang dapat dilihat dari data penjualan dan jumlah transaksi pelanggan hal ini diduga karena kepercayaan, kualitas produk dan kinerja pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kepercayaan, kualitas produk dan kinerja pelayanan berpengaruh serentak terhadap loyalitas pelanggan di PT Karya Mandiri Pratama Plasindo, Medan..

Penulis menggunakan quantitative research design dan SPSS. Penulis menggunakan deskriptif dan kausal. Teknik sampling yang digunakan adalah Convenience sampling technique. Ukuran populasi adalah 128 pelanggan (B2B) dan ukuran sampel adalah 97 pelanggan. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh parsial terhadap loyalitas pelanggan di PT Karya Mandiri Pratama Plasindo, Medan, kualitas produk berpengaruh parsial terhadap loyalitas pelanggan di PT Karya Mandiri Pratama Plasindo, Medan, Kinerja pelayanan berpengaruh parsial terhadap loyalitas pelanggan di PT Karya Mandiri Pratama Plasindo, Medan. Kepercayaan, kualitas produk dan kinerja pelayanan berpengaruh simultan terhadap loyalitas pelanggan di PT Karya Mandiri Pratama Plasindo, Medan.

Rekomendasi bagi perusahaan meningkatkan kepercayaan dengan meningkatkan kemampuan karyawan untuk dapat melayani pelanggan, mengimplementasikan berbagai inovasi desain dan meningkatkan kinerja pelayanan yang optimal.

Kata kunci: Kepercayaan, Kinerja Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan

Referensi: 36 (2019-2023)