

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA CV. MELATI GOLD DENPASAR

ABSTRAK

Perkembangan perdagangan emas di Bali saat ini khususnya di Kota Denpasar cukup pesat dimana setiap tahunnya mengalami peningkatan karena tingginya minat konsumen akan permintaan emas. Banyaknya pesaing mengharuskan CV. Melati Gold Denpasar gencar dalam hal mempertahankan pelanggannya dengan selalu menyuguhkan produk-produk yang berkualitas yang dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, namun dengan metode dan cara yang berbeda yang lebih menarik dari pesaingnya. Maka dari itu, peneliti bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kepercayaan pelanggan, dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan pada CV. Melati Gold Denpasar.

Penelitian ini dilakukan di Kota Denpasar. Metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 99 responden pelanggan lama yang melakukan transaksi minimal 3x dalam sebulan pada CV. Melati Gold Denpasar. Dalam pembagian sampel peneliti menggunakan rumus Slovin dengan metode analisis *non probability* sampling berupa aksidental *sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis linear berganda yang diolah menggunakan aplikasi *IBM SPSS 25.0 for Windows*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa 1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada CV. Melati Gold Denpasar, 2) Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada CV. Melati Gold Denpasar, 3) Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada CV. Melati Gold Denpasar.

Kata kunci: **Kualitas Produk, Kepercayaan Pelanggan, Citra Perusahaan, Loyalitas Pelanggan**