

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan, dan seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan PT. Hayati Pratama Mandiri. Metode analisis data menggunakan kuesioner, dengan sampel 79 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan memediasi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan memediasi Kepercayaan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kontribusi variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh sebesar 62,4% sedangkan sisanya sebesar 37,6% di pengaruhi oleh variabel lain.

Khirnya disarankan kepada pihak Manajemen Perusahaan dapat meningkatkan Loyalitas Pelanggan dengan meningkatkan Kepuasan Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan akan meningkat dengan meningkatkan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan pelanggan pada Pelanggan PT. Hayati Pratama Mandiri melalui masing-masing indikator.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan pelanggan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.