ABSTRAKSI

Paulina Septirudani, NIM 152140096, Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta, Judul Penelitian "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya pada Kepercayaan Konsumen (Studi pada Konsumen PT. Lingkar Organik Indonesia di Yogyakarta)", 2018.

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, pengaruh kepuasan konsumen terhadap kepercayaan konsumen, pengaruh kualitas produk terhadap kepercayaan konsumen pada produk PT. Lingkar Organik Indonesia.

Penelitian ini menggunakan tipe eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen aktif yang menjadi member dengan jumlah 100 orang. Jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 50 orang responden. Penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik inferensial yang meliputi analisis Path,uji Sobel, dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan perolehan angka t hitung sebesar 5,910 kemudian, variabel Kepuasan Konsumen juga berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Konsumen dengan perolehan angka t hitung sebesar 2,668 dan variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Konsumen dengan perolehan angka t hitung sebesar 3,906.

Saran yang diusulkan sebagai bahan pertimbangan bagi PT.Lingkar Organik Indonesia harus memperhatikan variabel Kualitas Produk dengan meningkatkan indikator kualitas produk Aesthetic dengan rata-rata item yang memiliki nilai terendah yaitu kemasan produk Lingkar Organik terlihat rapi, variabel Kepuasan Konsumen dengan meningkatkan indikator Pelanggan tetap setia dalam waktu yang lama dan melakukan pembelian ulang dengan rata-rata item yang memiliki nilai terendah yaitu tidak akan beralih ke produk lain selain produk Lingkar Organik, variabel Kepercayaan Konsumen dengan perlu meningkatkan indikator Kebajikan dengan rata-rata item yang memiliki nilai terendah yaitu produk PT. Lingkar Organik Indonesia dapat diandalkan atas janji-janjinya.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Kepercayaan Konsumen