ABSTRAKS

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA UKM KERAJINAN KULIT MANDING YOGYAKARTA

Ryan Dwicky Darmawan 141110313

Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

Adanya persaingan yang semakin ketat sebagai akibat dari adanya pasar tunggal Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) saat ini, akan sangat dimungkinkan berdampak pada kelangsungan hidup UKM khususnya Sentra Industri Kerajinan Kulit Manding, karena akan banyak produk-produk impor yang akan membanjiri pasar dalam negeri ini. Kondisi ini menyebabkan UKM harus dapat meningkatkan kualitas produk dan meningkatkan kepercayaan kepada konsumen sehingga dapat mencapai tujuan seperti yang diinginkan oleh pihak konsumen, agar konsumen loyal terhadap produk kerajinan kulit Manding. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepercayaan pelanggan, menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, menganalisis pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepercayaan pelanggan sebagai variabel *intervening* pada UKM Kerajinan Kulit Manding Yogyakarta.

Data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan kerajinan kulit di Manding. Sedangkan metode Pengambilan Sampel menggunakan *Convinience Sampling*, yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan faktor kemudahan, dengan jumlah sampel sebanyak 100 pelanggan. Metode analisis data meliputi

Analisis Deskriptif, dan Analisis Kuantitatif yang menggunakan bantuan Analisis *Structural Equation Modelling* dengan program SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian menemukan bahwa 1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, 2) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyaltas pelanggan, 3) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyaltas pelanggan dan 5) kualitas produk berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan pelanggan pada kerajinan kulit di Manding.

Kata Kunci : Kualitas produk, kepercayaan pelanggan, loyalitas pelanggan, UKM Manding.