

ABSTRAK

Rizki Darma Saputra, Nomor Mahasiswa 152150062, Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh *Perceived Quality* dan *Customer Satisfaction* terhadap *Brand Trust* serta *Brand Loyalty*” Studi pada Pelanggan Sepatu Converse di Event Sole Vacation 4.0 Jogja Expo Center, 2019. Dosen pembimbing I Ibu Eny Endah Pujiastuti, dan Dosen pembimbing II Bapak H. Lukmono Hadi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa tinggi kualitas yang dirasakan dan kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan serta loyalitas pelanggan pada sepatu Converse. Ukuran sampel pada penelitian ini 122 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan *Systematic random sampling* untuk populasi tak terhingga. Teknik analisis menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik *Inferensial* dengan menggunakan SEM AMOS.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa rata – rata pelanggan sepatu Converse merasakan kualitas yang tinggi, merasa puas, percaya dan setia dengan sepatu Converse karena semua variabel masuk pada interval 3,41 – 4,20 yang berarti rata-rata puas. Berdasarkan penelitian ini penulis mempunyai saran untuk Converse agar memperhatikan variabel-variabel pada penelitian ini karena diketahui memiliki pengaruh yang positif bagi Converse, khususnya pada produk sepatu.

Kata kunci : *Perceived Quality*, *Customer Satisfaction*, *Brand Trust*, *Brand Loyalty* dan sepatu Converse.