

ABSTRAK

JASMIN A. BURUDJI, Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Kedai Es Bang Joe di Yogyakarta, Dosen Pembimbing **Wulandari Dwi Etika Rini** dan **Nanik Dara Senjawati**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Menganalisis loyalitas konsumen Es bang joe dan 2) Menganalisis pengaruh kepuasan, kualitas produk, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen pada es bang joe di Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada konsumen Es Bang joe di Jl. Kaliurang Km 5.6, Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non random sampling* dan teknik *sampling aksidental* adalah tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner. Untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan metode regresi linear berganda. Kesimpulan dari penelitian ini adalah : 1) Pelanggan dari Es Bang Jo memiliki tingkatan loyalitas dalam kategori *Liking The Brand*, yang menunjukkan bahwa konsumen yang melakukan pembelian di Es Bang Jo sudah memiliki loyalitas yang tinggi; dan 2) Faktor yang mempengaruhi loyalitas meliputi kepuasan konsumen, kualitas produk, kualitas layanan, dan kepercayaan baik secara parsial maupun simultan terhadap loyalitas konsumen kedai Es Bang Joe di Yogyakarta.

Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepercayaan