

ABSTRAKSI

Hadiransyah Harsadamawan, Nomor Mahasiswa 152110107, Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan serta Implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Produk Electrohell Shop Yogyakarta yang Melakukan Pembelian secara *Online*). Dosen Pembimbing I: Humam Santoso Utomo, S.Sos.,M.AB dan Dosen Pembimbing II: Dr. Sigit Haryono, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan pada pelanggan produk Electrohell Shop Yogyakarta, untuk menjelaskan pengaruh yang dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Electrohell Shop Yogyakarta, untuk menjelaskan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan pelanggan produk Electrohell Shop Yogyakarta.

Sampel penelitian ini adalah 30 pelanggan produk Electrohell Shop Yogyakarta yang melakukan pembelian secara *online*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *sampling purposive* yang merupakan bagian dari teknik sampel nonprobabilitas. Teknik analisa yang digunakan yakni analisa jalur (*Path Analysis*) yang merupakan teknik analisis dari regresi sederhana. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan yakni terdapat pengaruh antara variabel kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan produk Electrohell Shop Yogyakarta dan memiliki nilai yang signifikan dengan Nilai t hitung = 6,574 mempunyai nilai positif > t tabel = 2,042, terdapat pengaruh antara variabel kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan produk Electrohell Shop Yogyakarta dan memiliki nilai yang signifikan dengan Nilai t hitung = 5,473 mempunyai nilai positif > t tabel = 2,042, terdapat pengaruh antara variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan pelanggan produk Electrohell Shop Yogyakarta dan memiliki nilai yang signifikan dengan Nilai t hitung = 5,574 mempunyai nilai positif > t tabel = 2,042.

Peneliti menyarankan agar produk Electrohell ditingkatkan kualitas maupun pelayanan produk yang diproduksi Electrohell sehingga pelanggan akan merasa puas jika semua itu terpenuhi, meningkatkan kepercayaan yang dimiliki oleh pelanggannya dengan meningkatkan pelayanan yang sudah baik menjadi lebih baik dan memberikan bonus seperti potongan harga terhadap pelanggan yang sudah menjadi pelanggan tetap produk Electrohell, kemudian pelanggan yang merekomendasikan produk Electrohell terhadap orang lain yang berpotensi menjadi pelanggan Electrohell mendapatkan sebuah bonus maupun nilai baik berupa potongan harga terhadap pembelian produk Electrohell ataupun berhak atas mendapatkan produk Electrohell secara gratis.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan