

ABSTRAK

Nama : Muhammad Reza
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan provider tri (3) di kota lhokseumawe

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di kota lhokseumawe. Sampel pada penelitian ini adalah orang-orang yang menggunakan sim card *provider* tri yang berjumlah 100 responden yang di ambil berdasarkan rumus slouvin. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda menggunakan *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Hipotesis, koefisien ditentukan dengan menggunakan program SPSS versi 30.0. Secara parsial, variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan *provider* tri di kota lhokseumawe atau secara statistik $0,004 < 0,05$, yang lebih besar dari nilai t_{hitung} 2,967 dari pada nilai t_{tabel} 1,98498. Sedang kan untuk variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di kota lhokseumawe dengan nilai statistik $0,004 > 0,05$, nilai t_{hitung} 2,927 yang lebih besar dari pada nilai t_{tabel} 1,98498. Kemudian variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan *provider* tri di kota lhokseumawe dengan statistik $0,001 < 0,05$, nilai t_{hitung} 5,592 yang lebih besar dari pada nilai t_{tabel} 1,98798. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,654, kualitas layanan dan kepuasa pelanggan dapat menjelaskan berpengaruh terhadap variabel dependen, loyalitas pelanggan sebesar 65,4%, dan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam metodologi penelitian ini sebesar 34,6%.

Kata kunci: Kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Name : Muhammad Reza
Study Program : Management
Title : The influence of product quality, service quality and customer satisfaction on customer loyalty of the Tri (3) provider in Lhokseumawe city.

This study aims to examine the influence of product quality, service quality, and customer satisfaction on customer loyalty in Lhokseumawe city. The sample in this study were people who use the Tri provider SIM card totaling 100 respondents who were taken based on the Slouvin formula. The data used in this study are primary data obtained from distributing questionnaires to respondents. This study uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis using SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) software. Hypothesis, the coefficient is determined using the SPSS version 30.0 program. Partially, the product quality variable has a positive and significant effect on Tri provider customer loyalty in Lhokseumawe city or statistically $0.004 < 0.05$, which is greater than the t count value of 2.967 than the t table value of 1.98498. Meanwhile, the service quality variable has an effect on customer loyalty in Lhokseumawe city with a statistical value of $0.004 > 0.05$, a calculated t value of 2.927 which is greater than the t table value of 1.98498. Then the customer satisfaction variable has a positive and significant effect on customer loyalty of the Tri provider in Lhokseumawe city with a statistical value of $0.001 < 0.05$, a calculated t value of 5.592 which is greater than the t table value of 1.98798. The Adjusted R Square value of 0.654, service quality and customer satisfaction can explain the effect on the dependent variable, customer loyalty by 65.4%, and other variables not included in this research methodology by 34.6%.

Keywords: product quality, service quality, customer satisfaction, customer loyalty