

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI TOKO BUSANA ADAT BALI YASA INDAH
COLLECTION CABANG PEKUTATAN**

Oleh

Ni Putu Manik Nataliani, NIM 1717041083

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh temuan eksplanatif yang teruji tentang: (1) pengaruh kualitas produk dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, (2) pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, dan (3) pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Busana Adat Bali Yasa Indah Collection Cabang Pekutatan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kuantitatif kausal. Populasi penelitian ini adalah pelanggan pada toko busana adat bali yasa indah collection cabang pekutatan. Metode penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*, sehingga sampel penelitian ini adalah pelanggan Toko Busana Adat Bali Yasa Indah Collection Cabang Pekutatan yang merasa puas setelah menggunakan produk Yasa Indah Collection dengan pertimbangan responden tersebut memiliki penilaian objektif terhadap produk yasa indah collection sebanyak 80 orang. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner untuk mengumpulkan data kualitas produk, nilai pelanggan, dan loalitas pelanggan. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas produk dan nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (2) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan (3) nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Busana Adat Bali Yasa Indah Collection Cabang Pekutatan.

Kata Kunci: kualitas produk, nilai pelanggan, loyalitas pelanggan.

Abstract

This examine targets to observe the effect of product great and customer fee on consumer loyalty, the impact of product excellent on purchaser loyalty, and the have an impact on of consumer price on patron loyalty at the Pekutatan department of the Bali Yasa Indah series traditional clothing shop. The research design used in this examine is a causal quantitative research design. The population of this look at were customers on the Balinese traditional apparel keep Yasa Indah series, Pekutatan department. The sampling method used turned into purposive sampling. The variety of samples used was eighty humans. The information were gathered using a questionnaire approach to collect statistics on product excellent, patron cost, and purchaser loyalty. records had been analyzed the usage of a couple of linear regression analysis. The consequences confirmed that: (1) product first-class and customer value had a huge impact on purchaser loyalty, (2) product exceptional had a positive and tremendous impact on purchaser loyalty, and (three) patron price had a high quality and good sized impact on consumer loyalty at the Bali Yasa traditional garb save. Indah series branch of the Pekutatan.

Keyword: product quality, consumer value, customer loyalty.

