

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH HARAPAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA KARTU KREDIT PADA BRI DI LAMPUNG UTARA

Oleh

Rido Kurniawan

Permasalahan penelitian ini adalah Apakah pemenuhan harapan pelanggan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna kartu kredit pada BRI di Lampung Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh faktor harapan pelanggan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna kartu kredit dari BRI di Lampung Utara. Hipotesis yang diajukan adalah Harapan pelanggan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pemakai kartu kredit BRI di Lampung Utara.

Berdasarkan pembahasan loyalitas terhadap pengguna kartu kredit pada BRI di Lampung Utara dipengaruhi oleh harapan pelanggan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 43,8%, sedangkan sisanya 56,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak teridentifikasi. Angka sebesar 43,8% menunjukkan bahwa, harapan pelanggan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas pelanggan pada pengguna kartu kredit pada BRI di Lampung Utara. Hasil pengujian hipotesis secara menyeluruh dengan uji F pada tingkat kepercayaan 95% atau dengan nilai $\alpha = 5\%$ diperoleh Signifikansi F hitung = $0.000 < \text{Signifikansi F } \alpha 5\%$, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan secara statistik semua variabel bebas yaitu harapan pelanggan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan, secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna kartu kredit pada BRI di Lampung Utara. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan uji t pada $\alpha 0,05$ menunjukkan signifikansi yang ditentukan dalam penelitian ini yaitu 5%. Dari ketiga variabel loyalitas pelanggan pada pengguna kartu kredit pada BRI di Lampung Utara adalah kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.