

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI PT DIVO KREASI INDONESIA

MEDAN

**Maria Magdalena Sitorus
Marsella Chandra
Riris Butet Roy Marsela Limbong**

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen di PT Divo Kreasi Indonesia. Fenomena peningkatan jumlah keluhan konsumen, kurang menariknya promosi yang ditawarkan, dan ketidaktepatan waktu penyelesaian jasa melatarbelakangi penelitian ini. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 106 konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen di PT Divo Kreasi Indonesia, secara parsial Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen di PT Divo Kreasi Indonesia, secara parsial Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen di PT Divo Kreasi Indonesia dan secara simultan Kualitas Produk, Promosi, dan Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen di PT Divo Kreasi Indonesia.

Kata kunci : Kualitas Produk, Promosi, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the effect of Product Quality, Promotion, and Customer Satisfaction on Consumer Loyalty at PT Divo Kreasi Indonesia. The phenomenon of an increase in the number of consumer complaints, the less attractive promotions offered, and the inaccuracy of service completion are the background of this research. The sampling method used was simple random sampling. The number of samples in this study were 106 consumers. The research method used is multiple linear regression analysis. The conclusion of this study shows that partially Product Quality has a positive and significant effect on Consumer Loyalty at PT Divo Kreasi Indonesia, partially Promotion has a positive and significant effect on Consumer Loyalty at PT Divo Kreasi Indonesia, partially Customer Satisfaction has a positive and significant effect on Consumer Loyalty at PT Divo Kreasi Indonesia and simultaneously Product Quality, Promotion, and Customer Satisfaction have a positive and significant effect on Consumer Loyalty at PT Divo Kreasi Indonesia.

Keywords: Product Quality, Promotion, Customer Satisfaction, Consumer Loyalty