

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAAN KONSUMEN DAN KEPERCAYAAN
MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK
SMARTPHONE XIAOMI DI KOTA JOMBANG**

ABSTRAKSI

**Oleh :
Dafid Cristian Febriyanto**

**Dosen Pembimbing :
Erminati Pancaningrum, S.T, M.M.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel kepuasan konsumen dan kepercayaan merek terhadap loyalitas konsumen. Jenis penelitian ini termasuk penjelasan (*explanatory research*) yang bertujuan mencari dan mendeskriptifkan adanya hubungan sebab akibat antar variabel. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang diambil dengan teknik *non probability sampling* dan menggunakan metode pengumpulan data yaitu kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh langsung terhadap loyalitas konsumen, dan kepercayaan merek berpengaruh langsung terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kepuasan konsumen, kepercayaan merek, loyalitas, *smartphone xiaomi*

**ANALYSIS OF INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFICATION AND
BRAND TRUST ON CONSUMER LOYALTY ON XIAOMI SMARTPHONE
PRODUCT IN JOMBANG CITY**

By :

Dafid Cristian Febriyanto

Preceptor :

Erminati Pancaningrum , S.T, MM

Absract

This study aims to determine the magnitude of direct and indirect influence between variable consumer satisfaction and brand trust on consumer loyalty. This type of research includes explanatory research that aims to find and describe the causal relationship between variables. The sample in this research are 100 respondents taken with non probability sampling technique and using data collection method that is questionnaire. The analysis used is descriptive analysis and path analysis. The results showed that consumer satisfaction directly affects consumer loyalty, and brand trust directly affects consumer loyalty.

**Keyword : Consumer Satisfication, consumer loyalty , brand trust ,
smartphone, xiaomi**