

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan toko pakaian pasar Bintoro Demak. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode purposive sampling dan mengambil sampel pelanggan sebanyak 100 orang dengan kriteria: responden sudah pernah melakukan pembelian minimal 3 kali. Metode analisis yaitu analisis deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS.21, dan uji sobel menggunakan aplikasi *Sobel Test Calculator* (quantpsy.org). Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan dan *Word of Mouth* mempengaruhi Loyalitas Pelanggan melalui variabel Kepuasan. Sedangkan variabel nilai pelanggan berpengaruh secara langsung terhadap Loyalitas Pelanggan tanpa melalui variabel Kepuasan.

Kata Kunci : Kepercayaan, *Word of Mouth*, Nilai Pelanggan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this research to describe and analyze the factors that influence of satisfaction in increasing customer loyalty in the Bintoro Demak market clothing store. This research uses a sampling technique with purposive sampling method and takes as many as 100 customer samples with criteria: respondents have already made a purchase at least 3 times. The analytical method is descriptive analysis, instrument test, classical assumption test and multiple linear regression analysis using the SPSS.21 application, and a sobel test using the Sobel Test Calculator (quantpsy.org) application. The results of data analysis showed the variables of Trust and Word of Mouth influence Customer Loyalty through Satisfaction variables. While the variable customer value directly affects customer loyalty without through the satisfaction variable.

Key words : Trust, Word of Mouth, Customer Value, Satisfaction, Customer Loyalty