

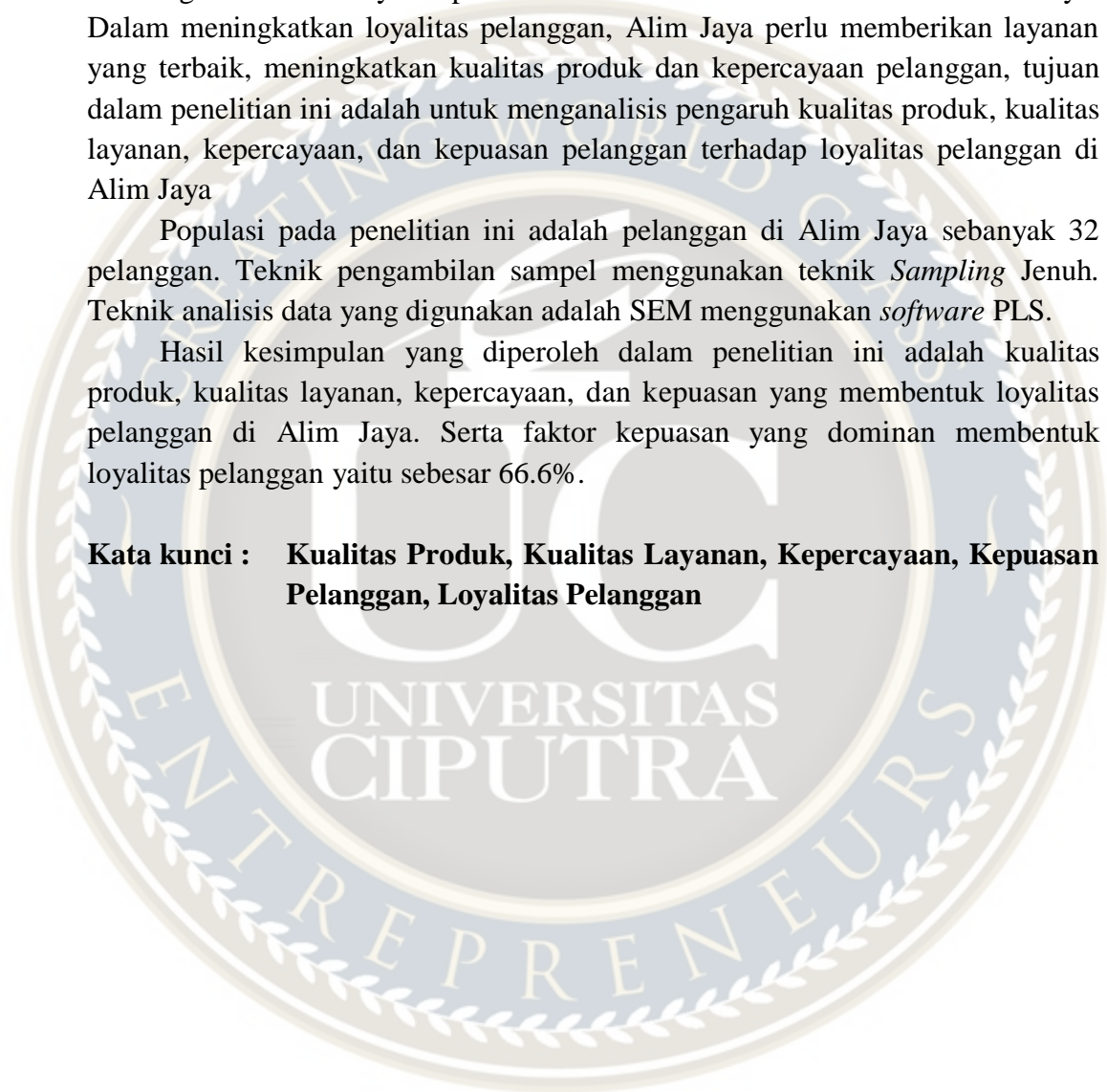
## ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak di bidang persewaan alat berat di Indonesia memiliki potensi yang bagus dari prospek pasar, namun di dalam bidang infrastruktur masih tergolong kurang. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang infrastruktur yaitu persewaan alat berat *excavator* adalah Alim Jaya. Dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, Alim Jaya perlu memberikan layanan yang terbaik, meningkatkan kualitas produk dan kepercayaan pelanggan, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Alim Jaya

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan di Alim Jaya sebanyak 32 pelanggan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Sampling* Jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM menggunakan *software* PLS.

Hasil kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan yang membentuk loyalitas pelanggan di Alim Jaya. Serta faktor kepuasan yang dominan membentuk loyalitas pelanggan yaitu sebesar 66.6%.

**Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan**



## ABSTRACT

Companies engaged in the rental of heavy equipment in Indonesia has a great potential of the market Outlook, but in the field of infrastructure still belong to less. One of the companies engaged in infrastructure rental of heavy equipment excavators is Alim Jaya. Increase customer loyalty, Alim Jaya needs to provide the best service, improve the quality of products and customer trust, the purpose of the research is to analyze the effect of product quality, service quality, trust and customer satisfaction to customer loyalty in the Alim Jaya

The population in this research is the customer in as many as 32 customers Alim Jaya. The technique of sampling the Sampling technique using saturated. Data analysis techniques used are using SEM software PLS.

Conclusion the results obtained in this research is product quality, quality of service, trust, satisfaction, and loyalty of customers forming in Alim Jaya. As well as the dominant form of satisfaction factors of customer loyalty which amounted to 66.6%.

**Keywords: Quality Products, Quality of Service, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty**

