

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan guna melihat pengaruh kualitas produk, nilai pelanggan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan . Obyek penelitian ini adalah konsumen roti Vinito Semarang Jl. Wolter Monginsidi, Genuk Kota semarang.. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik Metode Non Probability Sampling, dimana semua populasi berdasarkan kategori dijadikan sampel yang berjumlah 50 responden. Metode pengumpulan pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang mana responden menjawab sesuai dengan skala linkert melalui daftar pertanyaan yang disebarluaskan. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa, Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Nilai Pelanggan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Nilai Pelanggan dan Kepercayaan

ABSTRACT

This research was aimed to see the effect of product quality, customer value and trust on customer satisfaction. The object of this research is the consumers of Vinito bread Semarang Jl. Wolter Monginsidi, Genuk Kota Semarang. The sampling technique used is the Non Probability Sampling Method, where all populations based on categories are made a sample of 50 respondents. The method of collection in this study uses a questionnaire in which the respondent answers according to the linkert scale through a list of questions distributed. Based on the results of this study that, product quality affects customer satisfaction. Customer Value has an effect on Customer Satisfaction. Trust affects customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Customer Value and Trust*

