

ABSTRAK

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi S-1 Manajemen
2021

Susilawati
120.2017.017

Pengaruh Kualitas Produk, Desain Produk dan *Word Of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan Serta Tinjauannya dari Sudut Pandang Islam (Studi Kasus Pada Pengguna *Smartphone* Samsung Di JABODETABEK)

120+xv halaman, 20 tabel, 2 gambar dan 3 lampiran.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk, desain produk dan *word of mouth* terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian didesain sebagai *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini yaitu orang yang pernah menggunakan *smartphone* Samsung dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data yaitu menggunakan penyebaran kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) secara parsial kualitas produk memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (2) secara parsial desain produk memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (3) secara parsial *word of mouth* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (4) kualitas produk, desain produk dan *word of mouth* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Dalam pandangan Islam *smartphone* Samsung telah menerapkan prinsip ekonomi Islam karena kualitas produk yang baik, desain produk yang baik dan *word of mouth* yang didasarkan dengan perkataan yang jujur dan benar dapat menciptakan loyalitas pelanggan dan memberikan keuntungan untuk kedua belah pihak.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Desain Produk, *Word Of Mouth* dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

*Faculty of Economy and Bussiness
Study Program S-1 Management
2021*

**Susilawati
120.2017.262**

The Effect of Product Quality, Product Design and Word Of Mouth on Customer Loyalty and Its Review from an Islamic Perspective (Case Study on Samsung smartphone customers in JABODETABEK)

120 pages + xv pages + 20 tables+ 2 pictures dan 3 attachments.

Abstract

This research was conducted with the aim of testing the effect of product quality, product design and word of mouth on customer loyalty. Research is designed as explanatory research. The population in this study are people who have used a Samsung smartphone with a total sample of 100 respondents. The method of data collection is using the distribution of questionnaires. Data analysis in this study used multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that: (1) partially product quality has a positive and insignificant effect on customer loyalty. (2) partially product design has a positive and insignificant effect on customer loyalty. (3) partially word of mouth has a positive and significant influence on customer loyalty. (4) product quality, product design and word of mouth simultaneously have a positive and significant effect on customer loyalty.

In the Islamic view, Samsung smartphones have implemented Islamic economic principles because good product quality, good product design and word of mouth based on honest and true words can create customer loyalty and provide benefits for both parties.

Keywords : Product Quality, Product Design, Word Of Mouth and Customer Loyalty.