

## **Abstrak**

Saat ini, banyak pelanggan yang beralih dari *iPhone* menuju *smartphone* yang lain. Hal ini dikarenakan bahwa *iphone* memiliki harga yang tinggi dan juga kebanyakan pengguna *smartphone* beralih ke *android*. Sehingga tidak menunjukkan kesetiaan pada pengguna *iphone*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepercayaan konsumen dengan loyalitas konsumen. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 130 Mahasiswa Pengguna *iPhone*. Metode pengumpulan data menggunakan skala, ada dua skala yaitu loyalitas konsumen dan kepercayaan konsumen. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Ada hubungan positif antara kepercayaan konsumen dengan loyalitas konsumen pada mahasiswa pengguna *iphone* dengan hasil uji korelasi *product moment* sebesar 0,445 dengan  $p = 0,00$  ( $p < 0,01$ ). Artinya semakin tinggi kepercayaan konsumen maka loyalitas konsumen semakin tinggi, sebaliknya kepercayaan konsumen rendah maka loyalitas konsumen rendah. Adapun sumbangan efektif kepercayaan konsumen dengan loyalitas konsumen adalah 19,8%.

Kata Kunci : Loyalitas Konsumen , Kepercayaan Konsumen

### ***Abstract***

*Nowadays, many customers are experts from iPhone to another smartphones. This is because the iPhone has a high price and also most smartphones users are skilled at Android. So it does not show loyalty on iPhone users. The research aims to determine the relationship between consumer confidence and customer loyalty. The subject in this study amounted to 130 students of iPhone users. The method of collecting data using scale, there are two scales, namely consumer loyalty and consumer confidence. The results of the study can be concluded: there is a positive relationship between consumer confidence and consumer loyalty to the iPhone user student with the result of a correlation test product moment of 0.445 with  $p = 0.00$  ( $P < 0, 01$ ). It means that the higher the consumer confidence, the customer loyalty is getting higher, otherwise the trust of consumers, low consumer loyalty. The contribution of consumer believed with customer loyalty is 19.8%.*

*Keywords: consumer loyalty, consumer believed*