

ABSTRAK

Paramount Silver merupakan toko perhiasan yang bergerak pada bidang perak. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini mengenai loyalitas pelanggan yang disebabkan oleh kurangnya rasa percaya pelanggan terhadap toko perak. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh variabel *relational benefit* terhadap variabel loyalitas pelanggan, maka metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner dengan sample responden yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak tiga ratus responden. Responden yang terlibat pada penelitian ini yaitu konsumen dari Toko Paramount Silver yang pernah bertransaksi pada toko tersebut. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh kesimpulan bahwa secara uji t *relational benefit* memiliki pengaruh terhadap loyalitas.

Kata Kunci : *Relational Benefit*, Loyalitas, Perhiasan Perak