

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen Di Kafe Forestree Coffe Sawahlunto. Penelitian menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner dengan sampel 68 responden. Metode analisis yang digunakan adalah SPSS v.23. teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validasi, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolonieritas, analisis regresi linear berganda, uji F, uji T, koefisien determinasi (R^2) dan analisis jalur untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kepercayaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan . kemudian hasil penelitian secara analisis jalur kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan melalui loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, ,Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine how much influence Service Quality and Trust have on Consumer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable for Consumers at Foresthree Coffe Sawahlunto Café. The study used data collection methods through questionnaires with a sample of 68 respondents. The analytical method used is SPSS v.23. Data analysis techniques used are validation test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, multiple linear regression analysis, F test, T-test, coefficient of determination (R²) and path analysis to test and prove the research hypothesis. The results of the study show that simultaneously quality has a positive and significant effect on purchasing decisions. Partially, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. While trust has a positive but not significant effect on customer satisfaction. then the results of the research in the path analysis of service quality and trust affect customer satisfaction through consumer loyalty.

Keywords: Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Consumer Loyalty