

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada RSUD Adnan Wd Payakumbuh. Metode analisis data menggunakan kuesioner, dengan sampel 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah *SEM*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen. Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen. Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen. Kepuasan Konsumen tidak memediasi Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen. Kepuasan Konsumen tidak memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen. Kontribusi variabel Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening berpengaruh sebesar 72,6% sedangkan sisanya sebesar 27,4% di pengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan pihak RSUD Adnan Wd Payakumbuh dapat meningkatkan Loyalitas Konsumen dengan meningkatkan Kepercayaan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Konsumen melalui masing-masing indikator.

Kata Kunci: Kepercayaan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Dan Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out how much influence Consumer Trust and Service Quality have on Consumer Loyalty with Consumer Satisfaction as an Intervening Variabel at Adnan Wd Payakumbuh Hospital. Methods of data analysis using a questionnaire, with a sample of 100 respondents. The data analysis method used is SEM. Based on the results of the study indicate that there is a positive and significant influence between Consumer Confidence on Consumer Satisfaction. There is a positive and significant influence between Service Quality on Customer Satisfaction. There is a positive and significant influence between Consumer Trust on Consumer Loyalty. There is a positive and insignificant effect between Service Quality on Consumer Loyalty. There is a positive and insignificant effect between Customer Satisfaction and Loyalty. Consumer Satisfaction does not mediate Consumer Confidence in Consumer Loyalty. Consumer Satisfaction does not mediate Service Quality on Consumer Loyalty. The contribution of the variabel Consumer Trust and Service Quality to Consumer Loyalty with Consumer Satisfaction as an Intervening Variabel has an effect of 72.6% while the remaining 27.4% is influenced by other variabels outside this study. Based on the results of this study, it is hoped that the Adnan Wd Payakumbuh Hospital can increase consumer loyalty by increasing consumer trust, service quality, and consumer satisfaction through each indikator.

Keywords: *Consumer Trust, Service Quality, Consumer Satisfaction, and Consumer Loyalty*