

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan berusaha menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Pada Skincare Azarine Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Upi Yptk Padang Jurusan Manajemen Bp 23. Penelitian ini adalah model *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan alat bantu analisis SmartPLS 3.0. Populasi dan sampel penelitian ini adalah penggunaan Skincare Azarine di Universitas Upi Yptk Padang. Hasil penelitian menemukan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Tingkat Kepercayaan terhadap Kepuasan konsumen. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Tingkat Kepercayaan terhadap Loyalitas konsumen. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen. Kualitas Layanan memediasi Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen. Tingkat kepercayaan memediasi Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Tingkat Kepercayaan, Loyalitas Konsumen, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine and try to analyze the Influence of Service Quality and Trust Level on Consumer Loyalty with Consumer Satisfaction on Azarine Skincare as an Intervening Variable in Upi Yptk Padang Students Majoring in Management Bp 23. This study is a Structural Equation Modeling (SEM) model with SmartPLS 3.0 analysis tools. The population and sample of this study are the use of Azarine Skincare at Upi Yptk Padang University. The results of the study found that there was a positive and significant influence between Service Quality on Consumer Satisfaction. There was a positive and significant influence between Trust Level on Consumer Satisfaction. There was a positive and significant influence between Service Quality on Consumer Loyalty. There was a positive and significant influence between Trust Level on Consumer Loyalty. There was a positive and significant influence between Consumer Satisfaction on Consumer Loyalty. Service Quality mediates Consumer Satisfaction on Consumer Loyalty. The level of trust mediates Consumer Satisfaction on Consumer Loyalty.

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