ABSTRAK

TUGAS AKHIR : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN, HARGA,

DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

MELALUI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus CV. TIKI

PADANG Jl. Nipah No 48)

NAMA : ANDIKA

NO. BP : 14101154250001

FAKULTAS : TEKNIK

PEMBIMBING : 1. HENNY YULIUS, S.T., M.T.

2. ROBINO INDAN, ST,, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen pada CV TIKI Padang dengan menggunakan metode Customer Service Index (CSI). Hasil analisa data menunjukkan bahwa;(1) Konstanta sebesar 14,012.menunjukan bahwa ketika variabel independen kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan harga konstan, maka rata-rata loyalitas konsumen melalui kepercayaan sebesar 14,012.(2) Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,041, menunjukan bahwa setiap kenaikan 1 konstanta pada variabel kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan loyalitas konsumen melalui kepercayaan sebesar 0,041.(3) Koefisien regresi kepuasan konsumen sebesar 0,099, menunjukan bahwa setiap kenaikan 1 konstanta pada variabel kepuasan konsumen, maka akan meningkatkan loyalitas konsumen melalui kepercayaan sebesar 0,099.(4) Koefisien regresi harga sebesar 0,105, menunjukan bahwa setiap kenaikan 1 konstanta pada variabel harga, maka akan meningkatkan loyalitas konsumen melalui kepercayaan sebesar 0,105.(Nilai signifikan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,016. Nilai 0,016 < 0,05 sehingga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepercayaan. Nilai signifikan variabel kepuasan konsumen sebesar 0,013. Nilai 0,013 < 0,05 sehingga kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepercayaan. Sedangkan nilai signifikan variabel harga sebesar 0,022. Nilai 0,022 < 0,05 sehingga harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepercayaan.

Kata Kuci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen.