

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word of Mouth* terhadap Kepercayaan dan seberapa besar pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word of Mouth* , dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan. Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuisioner, dengan sampel 100 responden yang di dapat dengan rumus *slovin* pada populasi Masyarakat Kabupaten Agam sebanyak 493.665 jiwa. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *non probability* sampling dengan *purposive* sampling. Metode analisis yang digunakan adalah analisis korelasi, regresi linear berganda dan analisis jalur (*Path Analysis*) menggunakan SPSS 21.

Hasil penelitian yang didapatkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan pada Kadai Tangkelek di Kabupaten Agam. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Word of Mouth* terhadap Kepercayaan pada Kadai Tangkelek di Kabupaten Agam. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kadai Tangkelek di Kabupaten Agam. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Word of Mouth* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kadai Tangkelek di Kabupaten Agam. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kadai Tangkelek di Kabupaten Agam. Kepercayaan tidak memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepercayaan tidak memediasi *Word of Mouth* terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Word of Mouth* , Loyalitas Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan