

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan, pengaruh Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan, dan Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Jalur dan Uji Hipotesis.

Hasil penelitian yang didapatkan Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Sederhana Padang. Dengan tingkat signifikan lebih kecil dari alpha ( $0,000 < 0,05$ ), Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Sederhana Padang. Dengan tingkat signifikan lebih kecil dari alpha ( $0,007 < 0,05$ ), Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Sederhana Padang. Dengan tingkat signifikan lebih kecil dari alpha ( $0,000 < 0,05$ ), Hasil analisis jalur persamaan kedua sebesar  $0,639 > 0,320$  artinya hubungan tidak langsung lebih kecil dari hubungan langsung Kepuasan Pelanggan memediasi hubungan antara Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kontribusi Harga dan Kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 47,3% sedangkan sisanya 52,7% dipengaruhi variable lain diluar penelitian ini. Kemudian kontribusi variable Harga, Kepercayaan, terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variable intervening sebesar 50,1% sedangkan sisanya sebesar 49,9% dipengaruhi variable lain diluar penelitian ini.

**Kata Kunci: Harga, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.**