ABSTRAKSI

Meilson Ta'nak, nomor induk mahasiswa 152100090, program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta. Judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Implementasinya pada Kepercayaan Konsumen 2016. Dosen Pembimbing 1, Humam Santosa Utomo M.AB, dosen Pembimbing II, DR. Meilan Sugiarto M.Si.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, adakah pengaruh kepuasan konsumen terhadap kepercayaan konsumen dan adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen melalui kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kosumen, untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kepercayaan Konsumen dan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.

Populasi yang digunakan adalah pelanggan yang pernah menggunakan dan pernah melakukan negosiasi di dalam perjalanan wisata dengan PT Panembahan Adi Wisata dari tahun 2014-2015 sampel yang akan diteliti sebesar 75.12 yang dibulatkan menjadi 76 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *probability sampling*.

Alat analisis yang digunakan adalahr Regresi linier sederhana, path analisis, uji hipotesis menggunakan uji parsial (uji t) dan uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

Hipotesis yang diajukan adalah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen dan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen melalui kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara tak langsung (*indirect effect*) terhadap kepercayaan konsumen melalui kepuasan konsumen sebesar 0,030163. Pengaruh secara langsung diperoleh sebesar 0,102 sehingga total pengaruh (*total effect*) sebesar 0,102 + 0,030163 = 0,132163.