

PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN *FAMILIARITY* TERHADAP

TRUST

(Studi pada UMKM Kuliner di Kecamatan Baturetno, Wonogiri)

SRI BANGUN ADHI LAKSANA

NIM. 141150209

Email: btc.bangun@gmail.com

Pembimbing I: Dr. Dra. Purbudi Wahyuni, M.M

Pembimbing II: Drs. Hery Sutanto, M.M

ABSTRAKSI

Kegiatan usaha kecil dan menengah (UKM) sering dianggap sebagai kekuatan pendorong dalam pembangunan ekonomi, karena keberadaan UKM memberikan manfaat dalam mendistribusikan pendapatan masyarakat, menciptakan kreativitas yang sesuai dengan usaha dalam mempertahankan dan memajukan budaya masyarakat setempat dan menurunkan tingkat pengangguran serta dapat bertahan ditengah pandemic *Covid-19*. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima dan *familiarity* terhadap *trust*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier berganda dengan SPSS sebagai alat analisisnya. Sampel penelitian 114 orang pelanggan warung makan di wilayah Baturetno Wonogiri.

Hasil penelitian 1) Pelayanan prima berpengaruh positif signifikan terhadap *trust*, 2) *familiarity* berpengaruh positif signifikan terhadap *trust*. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara simultan variabel pelayanan prima dan *familiarity* berpengaruh signifikan terhadap *trust* dan pelayanan prima sebagai variabel dominan mempengaruhi *trust*. Implikasi praktis untuk menganalisis apakah kedua variabel di atas merupakan faktor yang tepat untuk meningkatkan *trust* pelanggan.

Kata kunci: Pelayanan Prima, *Familiarity*, *Trust*