

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

RIZKI PRATAMA

NIM : 141110194

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis : 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Swalayan Pamella 7. 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada Swalayan Pamella 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Swalayan Pamella 7. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, dan Kepercayaan serta variabel terikat Loyalitas pelanggan . Data yang dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner, sampel yang digunakan sebanyak 110 responden. Alat analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program *SPSS 16.0 for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Swalayan Pamella 7 2) Ada pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada Swalayan Pamella 7. 3) pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Swalayan Pamella 7

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Kepercayaan serta Loyalitas pelanggan*