

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis adanya pengaruh kepuasan, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan *Movie Box*. Populasi dari penelitian ini terdiri dari 100 responden. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dan *convenience sampling* dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil hipotesis pertama dengan menggunakan uji F statistik yang menunjukkan ada pengaruh secara serentak dari variabel kepuasan, kualitas layanan, kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. Hipotesis kedua menggunakan uji T statistik yang menunjukkan ada pengaruh secara parsial antara variabel kepuasan, kualitas layanan, kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan *Movie Box*

Kata kunci: Kepuasan, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Loyalitas. Regresi Berganda.