

ABSTRAK

Ririn Herlina Ulin Nuhesti, 1520310123, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.

Loyalitas pelanggan merupakan aset penting bagi perusahaan dan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha jasa bordir komputer di Victory Fashion Kudus. Sampel yang digunakan sebanyak 80 responden. Teknik sampel yang digunakan yaitu probability sampling dengan menggunakan random sampling

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji hipotesis, uji asumsi klasik yang meliputi uji multikolerasi, uji heteroskedisitas, uji normalitas. Dan analisis regresi yang meliputi uji t (parsial), uji F (simultan), uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil Pengujian statistik kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,043 dengan nilai t tabel 1,668 ini berarti bahwa nilai thitung lebih besar dari ttabel ($3,043 > 1,668$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (terdapat pengaruh yang signifikan), kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,043 dan t tabel sebesar 1,668 ini berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($5,043 > 1,668$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (terdapat pengaruh yang signifikan). Dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan nilai thitung lebih sebesar 3,040 dan ttabel sebesar 1,668 ini berarti nilai thitung lebih kecil dari t tabel ($3,040 > 1,668$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (terdapat pengaruh yang signifikan). Variabel bebas yang dimasukkan hanya mampu memengaruhi variabel terikatnya sebesar 74,4% sehingga masih ada 25,6% lagi pengaruh variabel lain di luar variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan. Dan nilai F hitung sebesar 77,466 lebih besar dari F tabel 274 dengan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga hipotesis keempat yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha jasa bordir komputer di Victory Fashion Kudus.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan*