

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA MAHA MULIA BUTIK

Oleh

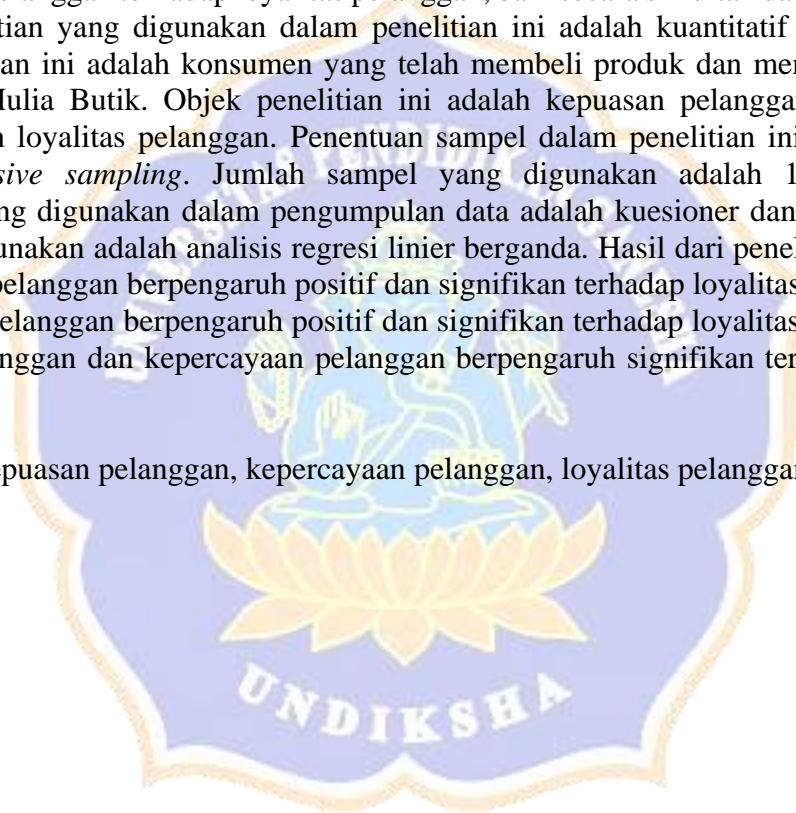
Ni Kadek Ayu Sri Swediani, NIM 1917041136

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, baik secara simultan dan secara parsial. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah membeli produk dan menggunakan jasa pada Maha Mulia Butik. Objek penelitian ini adalah kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 110 responden. *Instrument* yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah (1) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (2) kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (3) kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, loyalitas pelanggan.



THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER TRUST ON CUSTOMER LOYALTY AT MAHA MULIA BOUTIQUE

By

Ni Kadek Ayu Sri Swedenni, NIM 1917041136

Department of Management

ABSTRACT

This study aims to test the effect of customer satisfaction and customer trust on customer loyalty, both simultaneously and partially. The research design used in this study is causal quantitative. The subjects in this study are consumers who have purchased products and used services at Maha Mulia Butik. The object of the study is customer satisfaction, customer trust and customer loyalty. Sample determination in this study used purposive sampling technique. The number of samples used was 110 respondents. The instrument used in data collection is a questionnaire and the data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study are (1) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, (2) customer trust has a positive and significant effect on customer loyalty, (3) customer satisfaction and customer trust have a significant effect on customer loyalty.

Keywords: customer satisfaction, customer trust, customer loyalty.

