

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA WARUNG SEMBAKO
DI DESA ADAT TUMINGAL KARANGASEM**

Oleh

Ni Made Widani, NIM 2217041317

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan baik secara simultan dan parsial terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Sembako Ibu Luh Suarni Desa Adat Tumingal Karangasem. Rancangan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian kausal. Subjek penelitian ini adalah Warung Sembako Ibu Luh Suarni dan objek penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 110 responden dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dan teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yaitu melalui dokumentasi serta pemberian kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (3) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian, berdasarkan hasil analisis data tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan. Mengacu dari hasil temuan tersebut, Ibu Luh Suarni selaku pemilik Warung Sembako disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui sikap ramah penjual, memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memberikan toleransi dalam kondisi tertentu yang memiliki dampak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian dari sisi kepercayaan, Warung Sembako Ibu Luh Suarni sebaiknya meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan menunjukkan kepedulian dan niat baik pemilik warung terhadap kebutuhan pelanggan untuk membangun kepercayaan pelanggan yang positif. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya yang tertarik atau berminat mengkaji variabel yang sama diharapkan untuk menguji variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Kata-kata kunci: loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan, kepercayaan.

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON
CUSTOMER LOYALTY AT A GROCERY STORE IN TUMINGAL
TRADITIONAL VILLAGE, KARANGASEM**

By

Ni Made Widani, NIM 2217041317

Department of Management

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of service quality and trust, both simultaneously and partially, on customer loyalty at Ibu Luh Suarni's Grocery Store in Tumingal Traditional Village, Karangasem. This research employed a quantitative approach using a causal research design. The subject of this study was Ibu Luh Suarni's Grocery Store, while the research objects were service quality, trust, and customer loyalty. The sample consisted of 110 respondents selected through a non-probability sampling method using purposive sampling techniques. Data were collected through documentation and questionnaire distribution. The data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results of the study indicate that: (1) service quality and trust simultaneously have a significant effect on customer loyalty; (2) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty; and (3) trust has a positive and significant effect on customer loyalty. Therefore, based on the findings, it can be concluded that service quality and trust have a positive and significant influence on customer loyalty. Based on these findings, Ibu Luh Suarni, as the owner of the grocery store, is encouraged to improve service quality by maintaining a friendly attitude toward customers, providing personalized attention, and demonstrating flexibility in certain situations, as these factors have a direct impact on customer loyalty. Furthermore, from the perspective of trust, the store should strengthen customer trust by demonstrating genuine concern and goodwill toward customers' needs, thereby fostering positive customer trust. In addition, future researchers interested in examining similar variables are encouraged to investigate other factors that may influence customer loyalty.

Keywords: customer loyalty, service quality, trust