

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PUSAKA  
KEBAYA DI SINGARAJA**

**Oleh  
Ni Putu Sri Supertini  
Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh : (1) Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan, (2) Kepercayaan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan, (3) Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Desain dalam penelitian ini yaitu kuantitatif kausal. Subjek penelitian ini adalah pelanggan yang menyewa kebaya di Pusaka Kebaya dan objek penelitian ini adalah kepercayaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* sebanyak 110 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pencatatan dokumen, yang dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (2) Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dan (3) Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

**Kata Kunci :** kepercayaan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

*Abstract*

*This study aims to examine the effect of (1) trust and customer satisfaction on customer loyalty, (2) trust on customer loyalty and (3) customer satisfaction on customer loyalty. The research design used is a causal quantitative. The subjects of this study were kebaya heirloom customers in Singaraja and its objects are trust, customer satisfaction and customer loyalty. Sampling by using purposive sampling method as many as 110 respondents. Methods of data collection using questionnaires and document recording, which were analyzed using multiple linear regression. The results showed that (1) customer trust and satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty, (2) trust has a positive and significant effect on customer loyalty and (3) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.*

**Keywords:** *trust, customer satisfaction, customer loyalty.*

