

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
UD. VIANA DEKORASI**

Oleh
Putu Devia Demi Kartika, NIM 1717041147
Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh: (1) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, (2) kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, (3) kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pelanggan, (4) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melalui kepercayaan pelanggan pada UD. Viana Dekorasi. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek penelitian adalah orang yang sudah pernah menggunakan jasa UD. Viana Dekorasi dan objek pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan, dan kepuasan pelanggan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 120 responden. Data yang dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis dengan analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) kepercayaan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, (4) kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Viana Dekorasi.

Kata-kata kunci: kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of: (1) service quality on customer satisfaction, (2) customer trust on customer satisfaction, (3) service quality on customer trust, (4) service quality on customer satisfaction through customer trust at UD. Viana Decoration. The research design used in this study is causal quantitative. Research subjects are people who have used the services of UD. Viana Decoration and the object of this research are service quality, customer trust, and customer satisfaction. The sample in this study amounted to 120 respondents. Data were collected by questionnaire and analyzed by path analysis. The results of this study indicate that: (1) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) customer trust has a positive and significant effect on customer satisfaction, (3) service quality has a positive and

significant effect on customer trust, (4) service quality and customer trust have a positive and significant effect on customer satisfaction at UD. Viana Decoration.

Keywords: customer trust, customer satisfaction, service quality

