

**PENGARUH *BRAND TRUST* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

(Suatu Studi Pada Pelanggan Kopi Biji)

ARTIKEL

Disusun untuk memenuhi Salah Satu Syarat
Menempuh Ujian Sidang Sarjana Strata Satu



Oleh,

REVA GUNTARI SYAMSIAR

3402180536

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH
2022**

PENGARUH *BRAND TRUST* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Suatu Studi Pada Pelanggan Kopi Biji)

Reva Guntari Syamsiar

Fakultas Ekonomi, Universitas Galuh Ciamis

E-mail: guntarisyamsiar24@gmail.com

ABSTRAK

*Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi 1). Bagaimana pengaruh brand trust dan service quality terhadap kepuasan konsumen pada Kopi Biji Ciamis??. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh brand trust dan service quality terhadap kepuasan konsumen pada Kopi Biji Ciamis.. Metode penelitian yang digunakan adalah Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif Sedangkan analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi sederhana, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien korelasi berganda, koefisien determinasi dan uji F. Adapun hasil analisis regresi linier berganda diketahui $Y = 18,353 + 0,197X_1 + 0,342X_2$, yang diartikan bahwa apabila bobot X_1 bertambah 1 maka bobot Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,197, begitupula apabila X_2 bertambah 1 maka Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,342. Dari hasil analisis koefisien korelasi berganda dapat diketahui bahwa koefisien korelasi antara variabel *brand trust* dan *service quality* terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 0,499. Berdasarkan tabel angka 0,499 berada antara 0,400-0,599 yang artinya sedang. Saran dari peneliti dalam penelitian ini yaitu: 1) *Brand trust* pada Kopi Biji Ciamis telah berjalan baik, namun alangkah baiknya untuk aspek kejujuran suatu merek lebih ditingkatkan. 2) *Service quality* pada Kopi Biji Ciamis telah berjalan baik, namun alangkah baiknya untuk aspek empati lebih ditingkatkan*

Kata kunci : brand trust, service quality, keputusan konsumen

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya, Adrian Junio dan Tarigan, Zeplin Jiwa Husada. 2017. *Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Converse*. Jurnal Mahasiswa Manajemen Bisnis, Volume 5, Nomor 3. Diakses tanggal 19 Maret 2022
- Almadea, Rury. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Produk Penghimpun Dana Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)*. Jurnal Ilmu Administrasi-Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, Volume 4, Nomor 2. Diakses tanggal 17 Mei 2022.
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M., & Muhibudin Wijaya Laksana, S. M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pengantar PUSTAKA SETIA.
- Firmansyah, M. Anang. 2019, *Pemasaran Produk dan Merek*. Jakarta : CV Penerbit Qiara Media.
- Lubis, Alfi Syahri, Andayani, Nur Rahmah. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*. *Journal of Business Administration Vol 1 No 2*. Hlm. 232 – 243. Diakses pada tanggal 17 Mei 2022.
- Nugroho, Oddy Adam, Suharyono, Kumadji Srikandi. 2013. *Pengaruh Experiential Marketing Dan Brand Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan KFC Cabang Malang)*. Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi-Universitas Brawijaya Malang, Volume 6, Nomor 2. Diakses pada tanggal 17 Mei 2022.
- Rangkuti, F. 2009. *Teknik Mengelola Brand Equity Dan Strategi Pengembangan Merek*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Rusydi. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta : Gosyen Publishing
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Sunoyo, Danang. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung : PT Refika
- Tjiptono, F dan Chandra G. 2011. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta : Edisi 3. CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Edisi 4. CV Andi Offset