

ABSTRAK

Al Falah Tresna Widiana. NIM 3402190237. Pengaruh Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada Konsumen Donat Madu Banjar). Dibawah bimbingan Ibu Elin Herlina, S.Pd.,M.M, (Pembimbing I) dan Ibu Risna Kartika, S.E., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya loyalitas pelanggan Donat Madu Cabang Banjar yang diakibatkan oleh belum optimalnya kepercayaan konsumen dan kualitas pelayanan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana pengaruh kepercayaan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada Donat Madu Cabang Banjar?; 2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Pada Donat Madu Cabang Banjar?; 3) Bagaimana pengaruh kepercayaan konsumen dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Donat Madu Cabang Banjar?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: 1) Pengaruh kepercayaan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada Donat Madu Cabang Banjar; 2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Donat Madu Cabang Banjar; 3) Pengaruh kepercayaan konsumen dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Donat Madu Cabang Banjar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah Populasi dalam penelitian adalah pelanggan Donat Madu Cabang Banjar periode bulan Januari sampai dengan bulan Juli tahun 2023 yang berjumlah 1.212 orang, ukuran sampel yang dipilih adalah jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 93 orang. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yaitu studi kepustakaan, studi lapangan dan penyebaran angket. Dari hasil penelitian, dapat ditarik suatu simpulan sebagai berikut: 1) Kepercayaan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Donat Madu Cabang Banjar, dengan demikian hipotesis diterima dan teruji kebenarannya artinya semakin tinggi kepercayaan konsumen maka kelayalitan pelanggan akan meningkat; 2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Donat Madu Cabang Banjar, dengan demikian hipotesis diterima dan teruji kebenarannya artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka kelayalitan pelanggan akan meningkat; 3) Kepercayaan konsumen dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Donat Madu Cabang Banjar, dengan demikian hipotesis diterima dan teruji kebenarannya artinya semakin tinggi kepercayaan konsumen dan kualitas pelayanan maka kelayalitan pelanggan akan meningkat.

Kata Kunci: *Kepercayaan Konsumen, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan*