

ABSTRAK

Neneng Yeni Anggraeni, 3402200052. “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Pelanggan Mie Baso Lesehan Sari Lio Rancah)”. Dibawah bimbingan Ibu Elin Herlina, S. Pd., M.M. (Pembimbing I) dan Bapak Toto, S.E., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Pelanggan Mie Baso Lesehan Sari Lio Rancah). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1) Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Mie Baso Lesehan Sari Lio Rancah?; 2) Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Mie Baso Lesehan sari Lio Rancah?; 3) Bagaimana pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Mie Baso Lesehan sari Lio Rancah?.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis; 1) Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Mie Baso Lesehan sari Lio Rancah; 2) Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Mie Baso Lesehan sari Lio Rancah; 3) Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Mie Baso Lesehan sari Lio Rancah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis koefisien korelasi sederhana, analisis koefisien korelasi berganda, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji persial (uji t), dan uji signifikan (uji F).

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa; 1) Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan; 2) Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan; 3) Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

Diharapkan perusahaan mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan sehingga akan lebih meningkatkan loyalitas pelanggan.

***Kata kunci:* Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.**