

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**EDDO RAKASIWI**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : eddo*

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan BMT Perkasya Semarang. Sampel yang diambil dalam penelitian diperoleh sebesar 96,04 kemudian dibulatkan menjadi 96 orang. Jadi sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pelanggan di BMT Perkasya Semarang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik sampling berdasarkan kriteria. Dalam hal ini responden adalah pelanggan di BMT Perkasya Semarang. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang berarti antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, artinya apabila kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Terdapat pengaruh yang berarti antara kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, artinya apabila kepercayaan pelanggan meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Terdapat pengaruh yang berarti antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, artinya apabila kepuasan pelanggan meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat.

Kata Kunci : Kata kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

## **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, TRUST AND SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY**

**EDDO RAKASIWI**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : eddo*

### **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, trust, customer satisfaction to customer loyalty. The population in this study were all customers BMT Perkasya Semarang. samples taken in the study was obtained for 96.04 then rounded up to 96 people. So the samples taken in this study is a customer at BMT Perkasya Semarang. The sampling technique used in this study was purposive sampling. Purposive sampling is a sampling technique based on the criteria. In this case respondents were customers in BMT Perkasya Semarang. Analysis tools used in this study is multiple linear regression. The results showed that there is a significant effect between service quality on customer loyalty, meaning that if the quality of the service increases customer loyalty will increase. There is a significant effect between customer trust on customer loyalty, increase customer confidence means if it will increase customer loyalty. There is a significant effect between customer satisfaction to customer loyalty, increase customer satisfaction means if it will increase customer loyalty.

Keyword : Keywords: quality of service, belief, customer satisfaction and customer loyalty