

ABSTRAK

Muhammad Alfian Nur Rahman, Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Warung Kopi Shelter Telang. Dibawah Bimbingan Hadi Purnomo, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan melakukan studi pada pelanggan Warung Kopi Shelter Telang. Jenis penelitian ini merupakan penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Warung Kopi Shelter Telang. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya..Hasil penelitian ini diperoleh hasil bahwa kepuasan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Warung Kopi Shelter Telang dan secara simultan variable kepuasan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pengujian analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics 22 For Windows.

Kata kunci: Kepuasan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Muhammad Alfian Nur Rahman, The Effect of Satisfaction and Trust on Customer Loyalty at Telang Shelter Coffee Shop. Under the Guidance of Hadi Purnomo, S.E., M.M.

This study aims to determine the effect of satisfaction and trust on customer loyalty by conducting a study on Telang Shelter Coffee Shop customers. This type of research is survey research with a quantitative approach. The population in this study were customers of the Telang Shelter Coffee Shop. The sampling technique used purposive sampling, and data collection used a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The results of this study showed that satisfaction and trust partially affected customer loyalty at Warung Kopi Shelter Telang and simultaneously the variables of satisfaction and trust had an effect on customer loyalty. . Analysis of data testing in this study was carried out using the IBM SPSS Statistics 22 For Windows program.

Keywords: *Satisfaction, Trust, Customer Loyalty.*