

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Batik Tresna Art.

Partial Least Square merupakan sebuah metode yang digunakan untuk penciptaan dan pembangunan model dengan menggunakan pendekatan yang memiliki orientasi pada prediksi. Teknik ini merupakan teknik SEM yang sifatnya lebih fleksibel, karena tidak memerlukan data yang berdistribusi normal. PLS dapat diterapkan ke dalam model reflektif maupun formatif dengan jumlah sampel yang kecil. Kegunaan PLS adalah sebagai prediktor untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen toko batik tresna art, variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan, kepercayaan dan lokasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di toko batik tresna art. Tipe penelitian bersifat Konfirmatori dengan menggunakan suatu hipotesis yang sudah ada sebelumnya atas sebuah permasalahan secara praktis. Untuk uji statistik dan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Partial Least Square* (SmartPLS 2.3). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat satu indikator yang tidak memenuhi persyaratan yaitu indikator $X_{3.3}$, harus dilakukan eliminasi pada indikator yang tidak sesuai syarat dari model PLS. Setelah dianalisis lebih lanjut, terdapat peningkatan nilai *R square* setelah dilakukan pengeliminasian pada indikator $X_{3.3}$. Temuan penelitian menunjukkan bahwa: (1) Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen; (2) Variabel kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen; (3) Variabel Lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa untuk memenuhi kepuasan konsumen perlu ditingkatnya variabel yang berpengaruh signifikan dalam hasil penelitian ini.

Kata Kunci : PLS, Kepuasan Konsumen, Toko Batik, Kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen, lokasi.

ABSTRACT

Effect of Service Quality, Trust and Location on Constomer Satisfaction of Tresna Art Batik Stores.

Partial Least Square is a method used for the creation and construction of models by using approaches that have a predictive orientation. This technique is a SEM technique that is more flexible, because it does not require normally distributed data. PLS can be applied to both reflective and formative models with a small sample size. The use of PLS is as a predictor to find out the variables that influence consumer satisfaction in the tresna art batik shop, the variables used are service quality, trustworthiness and location. This study aims to determine the effect of service quality, trustworthiness and location variables on consumer satisfaction in the tresna art batik shop. This type of research is Confirmatory by using a pre-existing hypothesis of a problem practically. For statistical tests and data processing is done using Partial Least Square (SmartPLS 2.3). The results showed that there was one indicator that did not meet the requirements, namely the X_3 indicator. After further analysis, there was an increase in the value of R square after eliminating the $X_{3.3}$ indicator. The research findings show that: (1) The service quality variable does not significantly influence consumer satisfaction; (2) The variable of trust has a significant effect on customer satisfaction; (3) Location variables significantly influence consumer satisfaction, so from this study it can be concluded that in order to meet customer satisfaction needs to be increased by variables that have a significant effect on the results of this study.

Keywords: PLS, Constomer Satisfaction, Batik Shop, Quality of service, Constomer trust, location