

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi pada Weigo Medan. Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah konsumen Weigo Medan dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (path analysis) dengan bantuan program SPSS 25. Teknik ini digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, menguji asumsi klasik, serta menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Selain itu, kepuasan konsumen juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen serta mampu memediasi secara parsial pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Weigo Medan. Peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen berkaitan dengan meningkatnya kepuasan dan loyalitas konsumen pada Weigo Medan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and consumer trust on consumer loyalty with consumer satisfaction as a mediating variable at Weigo Medan. The respondents involved in this study were consumers of Weigo Medan, with a total sample of 100 respondents determined using purposive sampling technique. The analytical method used in this research was path analysis assisted by SPSS 25 software. This technique was used to test the validity and reliability of the research instruments, test the classical assumptions, and analyze the direct and indirect effects among the research variables. The results of the study indicate that service quality and consumer trust have a positive and significant effect on consumer satisfaction and consumer loyalty. In addition, consumer satisfaction also has a positive and significant effect on consumer loyalty and is able to partially mediate the effect of service quality and consumer trust on consumer loyalty at Weigo Medan. Improvements in service quality and consumer trust are associated with increased consumer satisfaction and loyalty at Weigo Medan.

Keywords: Service Quality, Consumer Trust, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty