

## ABSTRAK

**Hafiz Ramadhan. 203311010037. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* pada Menantea Medan. Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia. Tesis. 2022**

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan Menantea Medan, menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap Loyalitas pelanggan, menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan konsumen, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen serta menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen Menantea Medan. Penelitian ini deskriptif kuantitatif dengan instrumen kuisioner dengan populasi seluruh pelanggan tetap Menantea Medan periode 2021 sebanyak 5.859 orang, penentuan sampel menggunakan *accidental sample* dicapai sampel penelitian sebanyak 155 orang.

Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda pertama adalah  $Y = -12,285 + 0,095X_1 + 0,657X_2 + 0,923$  dan kedua adalah  $Y = 13,326 - 0,036X_1 - 0,261X_2 + 0,728$ . Nilai koefisien  $t_{hitung}$  kualitas pelayanan adalah 5,570 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,975; dimana nilai  $5,570 > 1,975$  dan  $0,000 < 0,05$ , nilai koefisien  $t_{hitung}$  kepercayaan adalah 7,135 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,975; dimana  $7,135 > 1,975$  dan  $0,000 < 0,05$  dan nilai koefisien  $t_{hitung}$  loyalitas pelanggan adalah 17,597 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,975; dimana  $17,597 > 1,975$  dan  $0,000 < 0,05$ . Nilai koefisien pengaruh langsung adalah  $0,391 \times 0,197 = 0,077$  dimana  $0,077 > 0,05$ , nilai koefisien pengaruh tidak langsung adalah  $0,501 \times 0,259 = 0,129$  dimana  $0,129 > 0,05$ . Selanjutnya nilai  $F_{hitung}$  kualitas pelayanan dan kepercayaan adalah 291,441 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,975 dimana nilai  $291,441 > 2,663$  dan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung}$  kualitas pelayanan dan kepercayaan adalah 169,893 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,775 dimana  $169,893 > 2,775$  dan  $0,000 < 0,05$ . Nilai  $R_{Square}$  yaitu 0,551 atau  $R^2 \times 100\%$  sebesar 55,10%, artinya variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan memberi sumbangsih besar menjelas tentang loyalitas pelanggan sebesar 55,10% sisanya 44,90% merupakan faktor lain dan nilai  $R_{Square}$  yaitu 0,850 atau  $R^2 \times 100\%$  sebesar 85,50%, artinya variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan memberi sumbangsih dalam menjelas tentang loyalitas pelanggan sebesar 85,00% sisanya 15,00% merupakan faktor lain. Kesimpulan penelitian adalah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Menantea Medan, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen Menantea Medan,

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepercayaan, loyalitas dan kepuasan