

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA ALFAMART SPBU BETUNG**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

**FAUZAN SEPTARIYADI
20612010073**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA ALFAMART SPBU BETUNG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

**FAUZAN SEPTARIYADI
20612010073**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan sebagai persyaratan untuk mengakhiri studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan.

Hari : Sabtu

Tanggal : 10 Agustus 2024

Pj. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D
NIDN. 0015097701

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk:mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap loyalitas konsumen pada Alfamat SPBU Betung. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 Orang. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen digunakan analisis regresi berganda. Hasil analisis regresi dan uji hipotesis menunjukkan bahwa Kedua variabel bebas nilainya adalah untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai 0,378, memiliki nilai koefisien regresi yang bertanda positif dan variabel kepercayaan diperoleh nilai 0,627, memiliki nilai koefisien regresi yang bertanda positif. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan variabel kualitas pelayanan dan variabel kepercayaan akan disertai dengan peningkatan. variabel loyalitas.. Hasil uji t dan uji F kedua variabel tersebut yaitu variabel kualitas pelayanan dan variabel kepercayaan nilai tingkat signifkasinya (Sig.) < 0,05, artinya model signifikan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, variabel kepercayaan, loyalitas

ABSTRACT

This research aims to: determine the influence of service quality and trust simultaneously on consumer loyalty at Alfamat SPBU Betung. The sample taken in this research was 96 people. To determine the effect of service quality and trust on consumer loyalty, multiple regression analysis was used. The results of the regression analysis and hypothesis testing show that the two independent variables have a value of 0.378 for the service quality variable, which has a positive regression coefficient value and the trust variable has a value of 0.627, which has a positive regression coefficient value. These results indicate that an increase in service quality variables and trust variables will be accompanied by an increase. loyalty variable.. The results of the t test and F test for these two variables are the service quality variable and the trust variable, the value of the level of satisfaction (Sig.) < 0.05 , meaning the model is significant.

Keywords: service quality, trust variables, loyalty