

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI UNYIL COFFEE KOTA MALANG

Jockie Suprayogo

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: jockysuprayogo@gmail.com

ABSTRAK

Pesaing dunia usaha semakin ketat sehingga untuk meningkatkan loyalitas konsumen di Unyil Coffee Kota Malang perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepercayaan terhadap produk dan berlangganan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen di Unyil Coffee Kota Malang secara parsial dan simultan. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. Penentuan sampel penelitian ini menggunakan metode *random sampling* sehingga didapatkan sebanyak 67 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah kuesioner. Metode analisa data yang di gunakan yaitu regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dengan nilai $t_{hitung} = 3,859$ dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dengan nilai $t_{hitung} = 3,179$. Sedangkan secara simultan (bersama-sama) kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen di Unyil Coffee Kota Malang sebesar 20,810 atau 68,6%. Adapun yang perlu di dilakukan setiap pengusaha dengan kualitas produk dan kualitas layanan untuk meningkatkan kepercayaan serta kepuasan konsumen sehingga loyal berkunjung secara berulang-ulang.

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

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Bahrudin, Muhammad. 2015. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan" *dalam Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam Vol. 3, No. 1*.
- Kotler dan Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mawey, Thalia Claudia. 2018. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo" *dalam Jurnal EMBA Vol. 6 Nomor 3*.
- Mowen, John dan Michael Minor. 2011. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Saladin, Djaslim. 2014. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Bandung: Linda Karya.
- Simamora, Bilson. 2014. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Swastha dan Irawan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.