

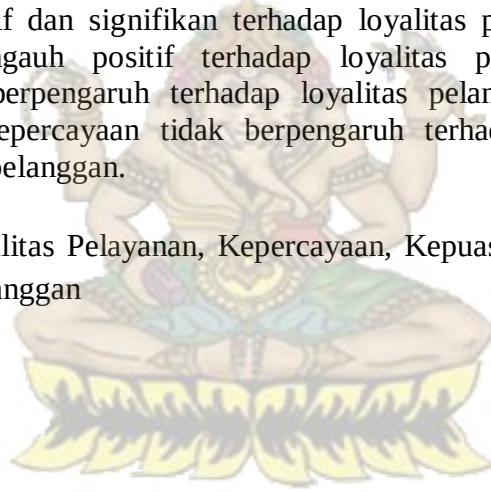
ABSTRAK

Keputusan pembelian ulang merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh konsumen untuk membeli kembali barang atau pun jasa yang pernah dibeli sebelumnya, keputusan pembelian ulang terjadi karena konsumen merasa bahwa barang ataupun jasa tersebut sesuai dengan harapan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada Nadhi Mart Denpasar.

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui metode kuisioner dengan jumlah sampel sebanyak 85 responden. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus *Hair*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (4) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (5) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. (6) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. (7) Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

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



UNMAS DENPASAR

ABSTRACT

A repurchase decision is an action taken by consumers to repurchase goods or services that have been purchased before, repurchase decisions occur because consumers feel that the goods or services are in accordance with consumer expectations. This study aims to determine the effect of service quality and trust on customer satisfaction and customer loyalty at Nadhi Mart Denpasar.

In this study, data were collected through the questionnaire method with a total sample of 85 respondents. Determination of the sample is carried out using the formula Hair. The data analysis technique used in this study is path analysis.

The results showed that: (1) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. (2) Trust has a positive and significant effect on customer satisfaction. 3) Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. (4) Trust has a positive and significant effect on customer loyalty. (5) Customer satisfaction has a positive impact on customer loyalty. (6) Service quality has no effect on customer loyalty through customer satisfaction. (7) Trust has no effect on customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords: *Quality of Service, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

