

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai pelanggan, kualitas pelayanan dan kepercayaan kaitannya dengan kepuasan konsumen ditoko Alfamart Gumuk Mas. Variabel yang diteliti adalah nilai pelanggan (X1), kualitas pelayanan (X2), kepercayaan (X3). Jumlah sampel sebanyak 60 responden dengan menggunakan metode *nonprobability sampling* berdasarkan kebetulan. Metode penelitian yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t dan uji F. Hasil uji t menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu X1, X2, dan X3 berpengaruh signifikan, terhadap kepuasan konsumen. Analisis R^2 menunjukkan koefisien sebesar 0,755 artinya pengaruh variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat sebesar 75,5% sisanya 24,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Hasil Uji F yaitu ketiga variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This reserach aims to get to know the value of the customer, the quality of service and trust dealing with customer satisfaction in the stores of Alfamart Gumuk Mas. The variables researched are customer value (X1), quality of service (X2), trust (X3). Total sample of respondents are 60 by using nonprobability sampling method based on chance. The reserach method used is the test of validity and reliability, the classical assumption test, multiple linear regression analysis, T test and F test. The results of T test showed that all the independent variables are X1, X2, and X3 significantly effect to customer satisfaction. R² Analysis showed the 0.755 coefficient, it means that the influence of the independent variables simultaneously affect the dependent variable for 75.5% 24.5% influenced by other variables outside of research. The Results of F test are three independent variables simultaneously influence on customer satisfaction.

Keywords: Customer Value, Service Quality, Trust, Customer Satisfaction