

## **ABSTRACT**

### **Influence Of Service Quality and Trust In Consumer Loyalty On CV Obech Pesona Nusantara In Surabaya**

**Saputri Nur Ulya M.**

**NIM : 15042146**

This study is to determine the effect of service quality and trust in consumer loyalty on CV. ObechPesona Nusantara in Surabaya. And to find out the most dominant and significant influence on consumer loyalty CV. ObechPesona Nusantara. This research is a survey with quantitative research. The population and sample of this study were 75 respondents. The technique of collecting data using a questionnaire. Analysis of the data used is the validity test, profitability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing (R<sup>2</sup> test, T test and F test). The results of this study indicate that partially service quality has a positive and significant effect on consumer loyalty, but partial trust does not have a positive and significant effect on consumer loyalty. Together service quality and trust have a positive and significant influence on consumer loyalty in the CV. Obech Pesona Nusantara Surabaya.

***Keywords: Waiter Quality, Trust, Consumer Loyalty***

## **ABSTRAK**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada CV Obech Pesona Nusantara di Surabaya**

**Saputri Nur Ulya M.**

**NIM : 15042146**

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen pada CV. Obech Pesona Nusantara yang ada di Surabaya. Serta untuk mengetahui pengaruh yang paling dominan dan signifikan terhadap loyalitas konsumen CV. Obech Pesona Nusantara. Penelitian ini bersifat survey dengan penelitian kuantitatif. Populasi dan sampel penelitian ini adalah 75 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji rentabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji R<sup>2</sup>, uji T dan uji F). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, namun kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Secara bersama-sama kualitas pelayanan dan kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen yang ada di CV. Obech Pesona Nusantara Surabaya.

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