

ABSTRAKSI

Dinamika perubahan lingkungan bisnis yang berkembang cepat, telah memaksa berbagai perusahaan yang ada untuk menemukan sebuah solusi tepat dalam bertahan dan memenangkan persaingan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan-perusahaan itu adalah membangun hubungan dekat dengan para pelanggannya dengan cara menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan dipandang sebagai unsur sentral dalam menjalin hubungan yang sukses dan memberikan kepuasan konsumen. Berdasarkan uraian di atas, maka judul dalam penelitian ini adalah : **“Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan sebagai variabel Intervening Pada Produk CV. Perkasa Indah di Batang”**.

Tujuan penelitian ini adalah : untuk menganalisis pengaruh *service recovery* terhadap kepercayaan dan menganalisis pengaruh *service recovery* dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan populasi seluruh pembeli di CV. Perkasa Indah di Batang tahun 2016-2018, yang jumlahnya belum diketahui yang di peroleh dengan menggunakan metode pengambilan sampel purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah path analysis.

Hasil dari penelitian ini adalah : *service recovery* berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan konsumen. kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepercayaan merupakan variabel intervening di antara pengaruh *service recovery* dengan kepuasan konsumen.

Kata Kunci : *Service Recovery, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

The changing dynamics of a rapidly evolving business environment have forced various existing companies to find the right solution to survive and win the competition. One can be done by the company is to build close relationship with its customers by growing customer trust in the company. Factors that influence trust are seen as central element in establishing a successful relationship and giving satisfaction to consumers. Based on the description above, the title in this thesis research is : **“The effect of service recovery on customer satisfaction with trust as an intervening variable in CV. Perkasa Indah Products in Batang”**

The purpose of this thesis research is : To analyze the effect of service recovery on trust and analyze the effect of service recovery and trust on customer satisfaction. This study uses the population of all buyer in CV. Perkasa Indah in 2016-2018, the amount of which is not yet known and obtained using purposive sampling method. Data analysis method used is path analysis.

The result of this study are : Service recovery affects customer trust and satisfaction, trust affects customer satisfaction. Trust an intervening variable between the effect of service recovery and customer satisfaction.

Keywords : *Service Recovery, Trust and Customer Satisfaction.*