

ABSTRAKSI

Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor kualitas layanan dan komitmen terhadap kepercayaan pelanggan pada Toserba Collection. Untuk menganalisis pengaruh faktor kualitas layanan, komitmen dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada Toserba Collection.

Penelitian ini menggunakan populasi seluruh pelanggan yang berkunjung dan belanja di Toserba Collection Semarang, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 97 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode accidental sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah path analisis.

Hasil dari penelitian ini adalah : kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan. Komitmen berpengaruh positif terhadap kepercayaan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Komitmen berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Komitmen, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of service quality and commitment toward customer trust, as well as to analyze the influence of service quality, commitment and customer trust toward customer satisfaction in the 'Toserba Collection'.

The sampling technique in this research is accidental sampling. The method of collecting data using questionnaires distributed to customers who visit the 'Toserba Collection' as respondents. The data of this research were analyzed by multiple regression analysis method.

The results of this research shows that service quality has positive influence to customer trust, commitment has positive influence to customer trust, service quality has positive influence to customer satisfaction, commitment has positive influence to customer satisfaction, and customer trust has positive influence to customer satisfaction.

Key words : Service Quality, Commitment, Customer Trust, Customer Satisfaction