

INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE, FACILITIES AND TRUST ON
CUSTOMER SATISFACTION CENTER

¹TrisnaLevia, ²Irda, ²Wiry Utami

¹Management Department students, Faculty of Economics and Business
Bung Hatta University

²Lecturer in Management, Faculty of Economics and Business
Bung Hatta University

E-mail : : trisnalevia10@gmail.com, irda1987@yahoo.com,
wiryutami@bunghatta.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality, facilities, and trust in Samsung Center customer satisfaction. This research was conducted on 80 Samsung Center customers taken by purposive sampling technique. The data analysis method used was Structural Model Assessment (SMA). Hypothesis testing with use the T-statistic test to prove the effect of the independent variable on the dependent variable.

The results of this study found that service quality has a positive and significant effect on Samsung Center customer satisfaction, facilities do not have a positive effect on Samsung Center customer satisfaction and trust does not affect Samsung Center customer satisfaction

Keywords: *service quality, facilities, trust and customer satisfaction*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGANSAMSUNG
CENTER**

¹TrisnaLevia, ²Irda, ²Wiry Utami

¹Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Bung Hatta

²Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Bung Hatta

E-mail : trisnalevia10@gmail.com, irda1987@yahoo.com,
wiryutami@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Samsung Center. Penelitian ini dilakukan terhadap 80 pelanggan Samsung Center yang diambil dengan teknik *Purposive sampling*. Metod eanalisa data yang digunakan adalah Structural Model Assessment (SMA). Uji hipotesis dengan menggunakan uji T-statistik untuk membuktikan pengaruh variable bebas terhadap variable terikat.

Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Samsung Center, fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Samsung Center dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Samsung Center

**Kata Kunci :kualitas pelayanan, fasilitas, kepercayaan dan kepuasan
pelangga**