

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
UTAMA SERVICE DI KOTA PADANG**

Oleh:

Aulia Bakti¹, Zeshasina Rosha², & Irda²

¹Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta Padang

²Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

E-Mail: aulia.bakti5@gmail.com¹, zehhasina@yahoo.com²,

irda1987@yahoo.com²

Penelitian ini bertujuan membuktikan pengaruh harga, kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan Bengkel Utama Service. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa Bengkel Utama Service Padang dengan jumlah sebanyak sampel sebanyak 121 orang. Hasil pengujian hipotesis di temukan (H₁) Harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan Bengkel Utama Service Padang; (H₂) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa Bengkel Utama Service Padang; (H₃) Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan menggunakan jasa Bengkel Utama Service Padang; (H₄) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Bengkel Utama Service Padang.

Kata Kunci: Loyalitas Konsumen, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, & Kepercayaan

IMPACT PRICE, SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION AND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY USING UTAMA SERVICE IN PADANG

Oleh:

Aulia Bakti¹, Zeshasina Rosha², & Irda²

¹Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta Padang

²Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

E-Mail: aulia.bakti5@gmail.com¹, zehhasina@yahoo.com²,

irda1987@yahoo.com²

This study aims to prove the influence of price, service quality, satisfaction and trust in consumer loyalty in using the Main Service Workshop. In this study, the population is all of the consumers who use the services of the Main Workshop Service in Padang, while the sample is 121 consumers who have used the services of the Main Workshop Service. the results of the first hypothesis testing (H_1) found that the price had a negative and significant effect on customer loyalty in using the Padang Main Service Workshop. The results of testing the second hypothesis (H_2) found that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty in using the services of the Main Workshop Service Padang. The results of testing the third hypothesis (H_3) found satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty using the services of the Main Workshop Service Padang in addition to the fourth hypothesis testing (H_4) found Trust has a positive and significant effect on customer loyalty Main Workshop Service Padang

Keywords: Consumer Loyalty, Price, Service Quality, Satisfaction & Trust