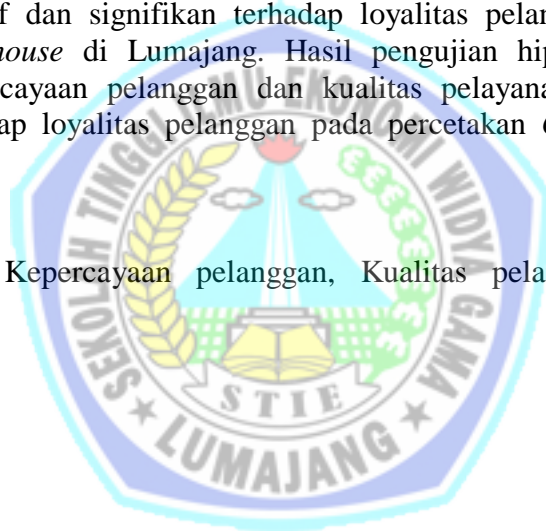


ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Percetakan “*Okrick’s Warehouse*” di Lumajang. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang menggunakan jasa percetakan di *Okrick’s Warehouse* selama empat bulan terdapat 60 pelanggan yang menggunakan jasa percetakan di *Okrick’s Warehouse*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 57 responden dan menggunakan teknik sampling *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive samplin*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini kuesioner dan survey serta menggunakan teknik analisis data berupa analisis regresi linier berganda. Dari Penelitian ini Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kepercayaan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada percetakan *Okrick’s Warehouse* di Lumajang. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada percetakan *Okrick’s Warehouse* di Lumajang. Hasil pengujian hipotesis ketiga terdapat pengaruh kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan yang positif secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada percetakan *Okrick’s Warehouse* di Lumajang.

Kata kunci : Kepercayaan pelanggan, Kualitas pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of the influence of customer trust and service quality on customer loyalty at "Okrick's Warehouse" Printing in Lumajang. The population in this study are all consumers who use printing services at Okrick's Warehouse for four months there are 60 customers who use printing services at Okrick's Warehouse. The number of samples in this study were 57 respondents and used a non-probability sampling technique with purposive sampling. Data collection methods in this study were questionnaires and surveys and used data analysis techniques in the form of multiple linear regression analysis. From this study, the results of testing the first hypothesis indicate that customer trust has a positive and significant effect on customer loyalty at Okrick's Warehouse printing in Lumajang. The results of testing the second hypothesis indicate that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty at Okrick's Warehouse printing press in Lumajang. The result of testing the third hypothesis is that there is a simultaneous positive effect of customer trust and service quality on customer loyalty at Okrick's Warehouse printing press in Lumajang.

Keywords: customer trust, customer quality, and customer loyalty

