

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Maxim pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dharma Andalas. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas yang berjumlah 937. Penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk penarikan sampel sehingga diperoleh 279 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Sebelum data diolah, dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Hasil pengujian menunjukkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dan multikolinearitas. Penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan konsumen sebagai variabel independen, dan loyalitas konsumen sebagai variabel dependen. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Maxim pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dharma Andalas. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan konsumen secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Maxim pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dharma Andalas.

Keywords: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen