

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Customer Trust (Kepercayaan Pelanggan) Pada Teman Cerita Coffee And Space Pekalongan*”. Penelitian ini dilakukan di Jalan Pegaden Tengah No. 10, Kecamatan Wonopringgo, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah.

Penentuan Sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *Probability Sampling* yang menggunakan teknik *Accidental Sampling*, dimana pemilihan sampel didasarkan pada kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Populasi dari penelitian ini yaitu pengunjung pada Teman Cerita *Coffee And Space* Pekalongan pada bulan Juni 2023 yang berjumlah 3508 pengunjung. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden. Metode analisis data menggunakan data kuantitatif dengan bantuan Software *SmartPLS 4.0*

Hasil penelitian Uji Model Struktural menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap kepercayaan (Y) ditemukan nilai koefisien jalur 0,845 dan t-statistik 17,135. Kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) ditemukan nilai koefisien jalur sebesar 0,389 dan t-statistik 3,729. Kepercayaan (Y) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Z) ditemukan nilai koefisien jalur 0,506 dan t-statistik 4,928. Peran kepercayaan (Y) memediasi pengaruh kualitas pelayanan (X) secara positif terhadap kepuasan pelanggan (Z) ditemukan nilai koefisien jalur sebesar 0,430 dan t-statistik 4,668. R-square untuk variabel kepercayaan mencapai 0,714 atau 71,4% dari kepercayaan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Sebanyak 28,6% kemungkinan besar tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sebaliknya, nilai R-square untuk variabel kepuasan pelanggan mencapai 0,740 atau 74,0% dari kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. 26% sisanya kemungkinan besar dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan

This research is entitled "The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Through Customer Trust in Teman Cerita Coffee and Space Pekalongan". This research was conducted on Jalan Pegaden Tengah No. 10, Wonopringgo District, Pekalongan Regency, Central Java.

Sample Determination in this study uses Probability Sampling Technique which uses Accidental Sampling technique, where sample selection is based on criteria that have been determined by the researcher. The population of this study is visitors to Teman Cerita Coffee And Space Pekalongan in June 2023, totaling 3508 visitors. The research sample consisted of 100 respondents. Data analysis methods uses quantitative data and using the SmartPLS 4.0 Application.

The results showed that X to Y has a positive and significant influence because the value of the beta coefficient X to Y is 0.845, t-statistics is 17,135, then X to Z has a positif and significant influence. Since the value of the beta coefficient X to Z is 0.389 with a t-statistics value of 3,729, Furthermore, the influence of purchasing decisions as a mediating variable. This indicates that X and Z to Y have a positive and significant effect. Evidenced by the Original Sample X (Service Quality) value of 0.430 and t-statistics of 4,668. The R-square for the Trust variable is 0.714, meaning only 71.4% of Trust can be explained by service quality. A total of 28.6% were most likely influenced by other factors not included in the study. In contrast, the R-square value for the customer satisfaction variable reached 0.740, or 74.0% of customer satisfaction can be explained by service quality. The remaining 26% is most likely influenced by other factors.

Keywords : Brand Image, Product Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction