

Judul Penelitian : **Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Mr. Bob Kampung Inggris Pare**

Dosen Pembimbing : Trisnia Widuri, S.E., M.M
Beny Mahyudi S. S. E.,M.M
Nama Mahasiswa : Novi Milawati
NPM : 18130210451

ABSTRAKSI

Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Mr. Bob Kampung Inggris Pare. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Pengaruh Kepercayaan secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, (2) Pengaruh Fasilitas secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, (3) Pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, (4) Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen.

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode pengambilan sampel *probability sampling*. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel kepercayaan, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Secara parsial kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan Sig. $0,002 < 0,05$. Fasilitas berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan Sig. $0,448 > 0,05$. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan Sig. $0,000 < 0,05$. Persamaan regresinya $Y = 2,159 + 0,251X_1 + 0,043X_2 + 0,388X_3$, koefisien determinasi sebesar 64,5%.

Kata Kunci : Kepercayaan, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen