

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan *Customer Value* terhadap Loyalitas Konsumen pada Artha Lintas Data Mandiri Kediri

Dosen Pembimbing : Diana Ambarwati, S.Pd., MM

Angga Permana M, SE., MM

Nama Mahasiswa : Vira Izzatun Nisak

NPM : 20130210077

Abstraksi

Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan *Customer Value* terhadap Loyalitas Konsumen pada Artha Lintas Data Mandiri Kediri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah jumlah konsumen yang berlangganan mulai dari Juli 2023 s/d Desember 2023 sejumlah 112 sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*. Analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi (R^2), Uji t dan Uji f. Hasil dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Konsumen dengan nilai signifikan $0,002 < 0,05$. Kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Konsumen dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. *Customer Value* berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Konsumen dengan nilai signifikan $0,024 < 0,05$. Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan *Customer Value* berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Konsumen dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, *Customer Value*, Loyalitas Konsumen