

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan terkait Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Konsumen Freezy Cake. Berdasarkan hasil pra survei menyatakan Freezy Cake belum mampu memberikan pelayanan yang baik untuk konsumennya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Konsumen Freezy Cake.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kausalitas. Dengan metode *non probability* sampling jenis *purposive sampling*, dengan jumlah 100 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda yang di olah dengan menggunakan SPSS 25.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan secara keseluruhan berada pada kategori baik. Hasil Teknik analisis regresi linier berganda disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan Pelanggan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) konsumen Freezy Cake. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 30%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel Promosi (X1) dan Harga (X2) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) sebesar 30%. Sedangkan sisanya 70% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan