

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen *Go-Food* di Bandar Lampung

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui serta menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen *Go-Food* di Bandar Lampung. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini konsumen pengguna layanan *Go-Food* di Bandar Lampung. Jumlah sampel yang digunakan berjumlah 100 responden. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang di dapat dari penyebaran beberapa pernyataan kepada responden secara *online*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda uji parsial, uji simultan, dan koefisien determinasi. dengan bantuan program *SPSS* versi 23. Hasil penelitian menunjukan bahwa berdasarkan uji hipotesis (uji t dan uji f), ketiga hipotesis diterima. Hal ini berarti Kualitas Layanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas konsumen dan secara simultan Kualitas Layanan dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen *Go-Food* di Bandar Lampung.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, kepercayaan, Loyalitas.

ABSTRACT

The Effect Of Service Quality And Trust On Go-Food Consumer Loyalty In Bandar Lampung

The purpose of the study was to determine and analyze the influence of service quality and trust on Go-Food consumer loyalty in Bandar Lampung. This research uses quantitative method with purposive sampling technique. The population in this study are consumers who use Go-Food services in Bandar Lampung. The number of samples used amounted to 100 respondents. Sources of data in this study using primary data obtained from the distribution of several statements to respondents online. The analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis, partial test, simultaneous test, and the coefficient of determination. with the help of the SPSS version 23 program. The results showed that based on the hypothesis test (t test and f test), all three hypotheses were accepted. This means that Service Quality and Trust partially have a positive and significant effect on consumer loyalty and simultaneously Service Quality and Trust have a positive and significant effect on Go-Food Consumer Loyalty in Bandar Lampung.

Keywords : *Service Quality, Trust, Loyalty.*