

ABSTRAK

Saputra, Bayu Eka. 2017. Skripsi. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Kembali Pada Zahra Coffee Probolinggo**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian kembali pada Zahra Coffee, baik secara simultan maupun secara parsial, serta untuk mengetahui variabel mana yang mempunyai pengaruh dominan. Sampel penelitian adalah sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *Random Sampling* yang digunakan adalah *Accidental Sampling* dimana pengambilan sampel dilakukan dari siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti.

Alat uji yang digunakan untuk menguji instrumen penelitian ini berupa uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji F dan uji T serta uji dominan. Untuk teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan terhadap data yang ada, pengujian secara simultan memberikan kesimpulan bahwa dari keempat variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan (X_2), kepuasan pelanggan (X_3), berpengaruh secara signifikan terhadap pembelian kembali pada Zahra Coffee. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa secara parsial hanya variabel kepercayaan (X_2) merupakan variabel yang signifikan. Dari uji Determinasi (R^2) diperoleh hasil sebesar 0,909 yang artinya 90,0% pembelian kembali dipengaruhi oleh variabel bebas yang diteliti, yaitu variabel kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan (X_2), kepuasan pelanggan (X_3), sedangkan sisanya sebesar 9,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: **Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Pembelian Kembali**