

ABSTRAK

NURFITRIANI. 2026. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Riri Fashion. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Andi Mappatempo dan Mira.

Persaingan ketat di industri ritel seragam menuntut pelaku usaha mengutamakan kualitas layanan dan kepercayaan demi mempertahankan konsumen, termasuk Toko Seragam Riri Fashion Toddopuli di Makassar. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kedua faktor tersebut terhadap kepuasan konsumen, menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory research. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen yang pernah bertransaksi, dengan sampel berjumlah 128 responden yang dipilih secara accidental sampling. Data dikumpulkan lewat kuesioner teruji dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian membuktikan bahwa baik secara parsial maupun simultan, kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Peningkatan aspek layanan seperti keandalan dan daya tanggap, serta kepercayaan yang dibangun atas integritas dan kualitas produk, terbukti menjadi faktor utama yang membuat pelanggan merasa puas. Model penelitian ini menegaskan bahwa kedua variabel tersebut memberikan kontribusi nyata dalam menciptakan kepuasan pelanggan di Toko Riri Fashion.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen, Ritel Fashion, Regresi Linier Berganda.