

ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh kepercayaan merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran cepat saji KFC. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 100 kepada mahasiswa universitas MercuBuana cabang meruya baik kelas regular maupun kelas karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu berdasarkan kriteria-kriteria tertentu, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap kepercayaan merek. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada ruang lingkup selain kampus universitas MercuBuana.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan kepercayaan merek