

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Sikap Pelanggan dan Dampaknya kepada Keputusan Pembelian Ulang CV. Tito Printing. Yang terlibat dalam penelitian ini adalah 200 orang pelanggan Percetakan CV. Tito Printing yang berada di Kebayoran Lama Jakarta, dimana metode pengumpulan data sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Peneliti menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan perangkat lunak AMOS untuk Menganalisis data.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara signifikan kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap sikap pelanggan, maupun pengaruh keputusan pembelian ulang pelanggan CV. Tito Printing, Akan tetapi yang hanya berpengaruh adalah sikap pelanggan kepada keputusan pembelian ulang. Ini dikarenakan sikap pelanggan yang memiliki minat positif untuk melakukan pembelian di CV Tito Printing mendorong Keputusan Pembelian Ulang yang dilakukan pelanggan.

Bagi Peneliti selanjutnya semoga skripsi ini dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi peneliti lain sehingga dapat mengembangkan penelitian ini dan mencari variable-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan, sikap pelanggan dan keputusan pembelian ulang .

Kata kunci: kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan, sikap pelanggan, keputusan pembelian ulang, CV. Tito Printing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA