

**Pengaruh *Service Quality, Satisfaction, Trust,*  
dan *Commitment* terhadap *Loyalty* Pelanggan pada Swalayan  
Niagara di Kota Payakumbuh**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Kampus II  
Payakumbuh



**Diajukan Oleh:**

**IDRIS AZHAR QOIRI SIDIK  
1410552019**

**Pembimbing :**

**Dr. Susiana, SE., MSi. Ak  
NIP : 1972031993032002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**KAMPUS II PAYAKUMBUH**

**FEBRUARI, 2019**



No. Alumni Universitas :

**IDRIS AZHAR QOHIRI SIDIK**

No. Alumni Fakultas :

a) Tempat/tgl lahir : Lampung / 31 Desember 1965 b) Nama Orang Tua : (milih dari Kondea c) Fakultas : Ekonomi Kampus II Payakumbuh d) Jurusan : Manajemen e) No. BP : (410552019 f) Tanggal Lulus : 10 Januari 2019 g) Predikat Lulus : Sangat Memuaskan h) IPK: 2,8 i) Lama Studi : 4 tahun, 3 bulan j) Alamat Orang Tua : Desa darau putih indah ke.3 Kecamatan Kempas, Kabupaten Indragiri Hilir-Riau

**Pengaruh *Service Quality*, *Satisfaction*, *Trust*, Dan *Commitment* Terhadap *Loyalty* Pelanggan Swalayan Niagra Payakumbuh**

*Skripsi oleh : Idris Azhar Qohri Sidik*

*Pembimbing : Dr. Susiana, SE., M.Si., Ak*

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di swalayan Niagra Payakumbuh, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh *service quality*, *satisfaction*, *trust*, dan *commitment* terhadap *loyalty* pelanggan swalayan Niagra Payakumbuh. Sampel penelitian ini berjumlah 130 responden, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jenis penelitian adalah *quantitative research*. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *SmartPLS* versi 2.0. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa *service quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *satisfaction*, *satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *trust* dan *commitment*, *trust* berpengaruh signifikan terhadap *loyalty*, serta *commitment* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *loyalty* pelanggan di swalayan Niagra Payakumbuh.

**Kata Kunci :** *Service Quality*, *Satisfaction*, *Trust*, *Commitment* dan *Loyalty*

Skripsi ini telah diperatarkan di depan sidang pengujian dan dinyatakan lulus pada tanggal 10 Januari 2019. Abstrak ini telah disetujui oleh pembimbing dan penguji.

Lulus Tanggal:	1.	2.	3.
Nama Terang:	DR. Susiana, SE., M.Si., Ak NIP: 19720319-693022002	Widy Anis Melina ST-366 NIP: 198802242018032001	Hanry F. Erlina Fakult. BPPM, AIP-IRM NIP: 199607142079122002

Mengetahui :

Koordinator  
Kampus II Payakumbuh  
**Luhmi, SE., MSI**  
NIP. 196411231993031003

Tania Tangar

Alumni telah mendaftar ke Fakultas/Universitas Andalas dan mendapatkan nomor alumni.

	Fakultas/Universitas	
Nomor Alumni Fakultas :	Nama :	Tania Tangar:
Nomor Alumni Universitas :	Nama :	Tania Tangar:

