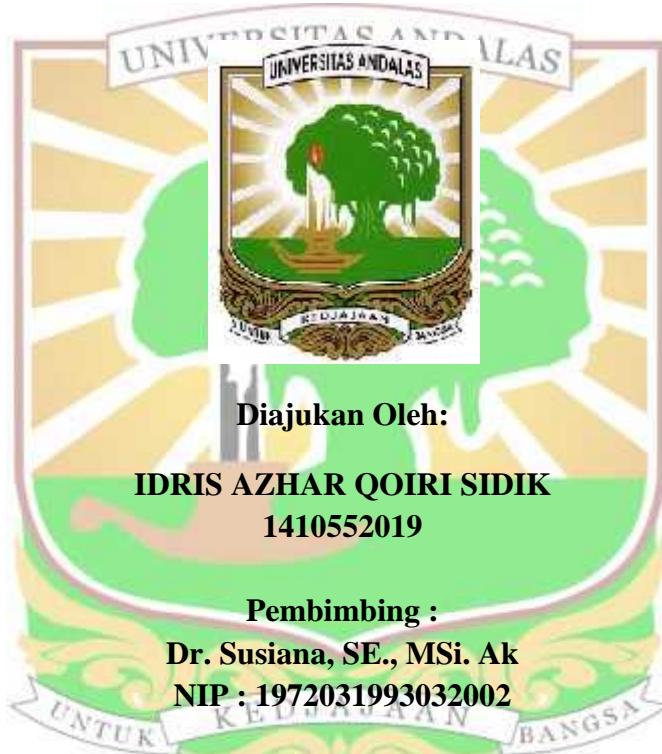


**Pengaruh *Service Quality, Satisfaction, Trust,*
dan *Commitment* terhadap *Loyalty Pelanggan pada Swalayan
Niagara di Kota Payakumbuh***

SKRIPSI

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



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
KAMPUS II PAYAKUMBUH
FEBRUARI, 2019

No. Ahoni Universitas	IDRIS AZHAR QOIBI SIDIK	No. Ahoni Fakultas :
4) Tempat lahir : Lampung / 31 Desember 1985 b) Nama Orang Tua : Irmidi dan Rosidah c) Fakultas : Ekonomi Kampus II Payakumbuh d) Jurusan : Manajemen e) No. IPK : 1410552019 f) Tanggal Lulus : 19 Januari 2019 g) Pendidikan Lulus : Singar Munculan h) IPK : 2,81 i) Lama Studi : 4 tahun, 3 bulan h) Alamat Orang Tua : Desa darau putih Indah km.3 Kecamatan Kampus, Kabupaten Indragiri Hilir-Riau		
<p>Pengaruh Service Quality, Satisfaction, Trust, Dan Commitment Terhadap Loyalty Pelanggan Swalayan Ningara Payakumbuh</p> <p><i>Skrripsi oleh : Idris Azhar Qoibi SIDIK</i></p> <p><i>Pembimbing : Dr. Susiana, SE., M.Si., Ak.</i></p>		
<p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini dilakukan di swalayan Ningara Payakumbuh, penelitian ini bertujuan untuk mengandalkan pengaruh service quality, satisfaction, trust, dan commitment terhadap loyalty pelanggan swalayan Ningara Payakumbuh. Sampel penelitian ini berjumlah 130 responden, teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan jatah penelitian sebanyak 130 responden. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan SmartPLS versi 2.0. Penelitian ini menunjukkan 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 swalayan Ningara Payakumbuh.</p> <p>Kata Kunci : service Quality, Satisfaction, Trust, Commitment dan Loyalty</p>		

Skrripsi ini telah disepakati di depan sidang pengaji dan diajukan tulis pada tanggal 10 Januari 2019.
Ahoni ini telah diamuk oleh pembimbing dan pengaji

Tanda Tangan			
Nama Terang	DR. Susiana, SE., M.Si., Ak. NIP.19720319/993022002	Widy Astuti Marina ST, MM NIP.198803242018032001	Renny Efriana Taqiqi BPM, M.B.A. NIP.198607142059122002

Mengetahui :

Koordinator:
Kampus II Payakumbuh

Lukman, SE., M.Si

NIP. 196411251991031009

Tanda Tangan

Alumni telah mendeklarasi ke Fakultas/Universitas Andalas dan memberikan nomor alumnus.

Fakultas/Universitas		
Nomor Ahoni Fakultas	Nama :	Tanda Tangan:
Nomor Ahoni Universitas	Nama :	Tanda Tangan:

