ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ketanggapan karyawan, empati karyawan, dan kehandalan karyawan terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen pada Guest House Griya Bougenville Semarang.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen dari Griya Bougenville yang pernah atau sudah beberapa kali berkunjung atau menginap di guest house tersebut. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dan teknik yang digunakan adalah teknik *Non-probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental Sampling.* Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reabilitas dan uji asumsi klasik sehingga membentuk suatu persamaan regresi.

Variabel independen penelitian ini antara lain ketanggapan karyawan, empati karyawan, dan kehandalan karyawan. Kepercayaan konsumen menjadi variabel dependen dan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti yaitu variabel ketanggapan karyawan, empati karyawan, dan kehandalan karyawan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel intervening kualitas pelayanan dan mempengaruhi juga secara positif variabel dependennya yaitu kepercayaan konsumen. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa keempat variabel independen memang layak untuk menguji variabel dependen.

Angka *Adjusted R Square* Model 1 menunjukkan bahwa 27,2% kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 72,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Lalu nilai *Adjusted R Square* pada Model 2 adalah sebesar 0,273 yang berarti bahwa kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan terhadap kepercayaan konsumen adalah sebesar 27,3%, sehingga masih ada sisanya sebesar 72,7% memerlukan mediating lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : kepercayaan konsumen, kualitas pelayanan, ketanggapan karyawan, empati karyawan dan kehandalan karyawan