

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan melalui kepuasan keterhubungan, komitmen, dan kepercayaan pada loyalitas pelanggan yang dalam penelitian ini adalah peternak. Metode sampling yang digunakan adalah teknik census sampling. Metode pengumpulan data primer dengan kuesioner sebanyak 34 responden. Responden dalam penelitian ini merupakan seluruh pembeli PT AEB. Alat analisis yang digunakan adalah *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan menggunakan program SmartPLS 2 *version*. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif pada kepuasan keterhubungan. Loyalitas peternak dipengaruhi secara positif oleh kepercayaan dan komitmen tetapi tidak dipengaruhi oleh kepuasan keterhubungan. Kepuasan keterhubungan berpengaruh positif pada komitmen dan kepercayaan, serta kepercayaan berpengaruh positif pada komitmen peternak.

Kata kunci: Kualitas layanan, kepuasan keterhubungan, komitmen, kepercayaan, loyalitas, mitra bisnis.

### ***ABSTRACT***

This study aims to determine the effect of service quality through the relationship satisfaction, commitment, and trust on customer loyalty in this study is the breeder. The sampling method used is the census sampling technique. Primary data collection method with a questionnaire of as many as 34 respondents. Respondents in this study were all buyers of PT AEB. The analytical tool used is Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM) using the SmartPLS version 2. The results show that service quality has a positive effect on connectedness satisfaction. Livestock loyalty is influenced by trust and positive commitment but is not affected by connectedness satisfaction. The relationship satisfaction variable has a positive impact on commitment and trust, and trust has a positive effect on breeder commitment.

**Keywords:** Service Quality, Relationship Satisfaction, Commitment, Trust, Loyalty, Business Partner.