

PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GAYATRI MAS MODE DI SINGARAJA

Oleh
Gusti Vica Tunastini, NIM 1817041014
Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan secara individual (parsial) maupun secara bersama-sama (simultan) terhadap loyalitas pelanggan Gayatri Mas Mode di Singaraja. Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif kausal. Sampel dalam penelitian ini yaitu 130 responden, teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data adalah kuesioner. Jenis dan teknik analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal dan analisis regresi linier berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa (1) Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (2) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (3) Kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata-kata kunci : kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

Abstract

This study was aimed to examine the effect of customers' trust and satisfaction on Gayatri Mas Mode customer loyalty in Singaraja both jointly and partially. This study is used a causal quantitative research method and involved 130 respondents. The participants were chosen through purposive sampling method. In obtaining the data, a questionnaire was used as an instrument which was then analyzed using multiple linear regression analysis. The findings of this study were, (1) The customer trust has a positive and significant effect on customer loyalty, (2) The customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, and (3) Both of customers trust and satisfaction have had an impact on customer loyalty.

Keywords : *customer trust, customer satisfaction, customer loyalty.*

