

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI JFC A. YANI SINGARAJA

OLEH

Gede Kurnia Artrha, NIM 1817041201

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi

ABSTRAK

Riset ini tujuannya menguji pengaruh citra perusahaan dan kepuasan pelanggan akan loyalitas pelanggan, secara simultan maupun parsial. Rancangan riset ini adalah mempergunakan riset kuantitatif kausal. Subjek riset ini ialah JFC A. Yani Singaraja serta objek penelitiannya ialah citra perusahaan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Sampel riset ini ialah konsumen yang membeli lebih dari 2 kali di JFC A. Yani Singaraja sebanyak 100 konsumen. Data terkumpul mempergunakan kuesioner, serta dianalisa mempergunakan regresi linear berganda. Hasil riset ini menunjukkan (1) citra perusahaan dan kepuasan pelanggan pengaruhnya positif signifikan akan loyalitas pelanggan (2) citra perusahaan pengaruhnya positif signifikan akan loyalitas pelanggan (3) kepuasan pelanggan pengaruhnya positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: citra perusahaan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

Abstract

This study aims to examine the effect of corporate image and customer satisfaction simultaneously or partially on customer loyalty at jfca.yanisingaraja. The research design used is causal quantitative research. Determination of the sample in the study using purposive sampling technique. The number of samples used is 100 respondents. The instrument used in data collection is a questionnaire and the data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study are: (1) company image has a positive and significant effect on customer loyalty at jfca.yanisingaraja. (2) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty at jfca.yanisingaraja. (3) corporate image and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty at JFC A.yaniSingaraja.

Keywords : *corporate image, customer satisfaction, customer loyalty.*