

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BENGKEL MOBIL
SAMA JAYA SINGARAJA**

**Oleh
Ni Kadek Asri Sumartini, NIM 1617041005
Jurusan Manajemen**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Adapun subjek penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan *service* di Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja dan objek penelitian ini adalah citra perusahaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kontribusi dari citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 50,2%, sisanya sebesar 49,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: citra perusahaan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of company image and customer satisfaction on customer loyalty both partially and simultaneously. The research design used in this study is causal quantitative. The subjects of this study are customers who perform service at the Sama Jaya Singaraja Car Workshop and the object of this study is the company's image, customer satisfaction and customer loyalty. Sampling using a purposive sampling method of 100 respondents. Data collection techniques in this study are using a questionnaire. Next, the data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results showed that there was a positive and significant influence of the company's image and customer satisfaction on customer loyalty either partially or simultaneously. This study also shows that the contribution of company image and customer satisfaction to customer loyalty is 50.2%, the remaining 49.8% is explained by other variables outside this study.

Keywords: company image, customer satisfaction, customer loyalty.