

ABSTRAK

Keberhasilan suatu perusahaan tercermin dari kemampuannya dalam memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan sehingga terbentuknya loyalitas pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan bengkel Astrido Toyota Tangerang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan analisis kuantitatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode quota sampling diperoleh sebanyak 120 orang pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji path (analisis jalur), uji t, uji F dan koefisien determinasi menggunakan statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini berarti kepercayaan dan kepuasan merupakan kunci untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Disarankan bagi perusahaan yang berkecimpung dalam usaha bidang jasa agar terus meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik. Karena apabila konsumen merasa puas, mereka akan kembali lagi untuk melakukan pembelian ulang dan terbentuklah loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The success of a company is reflected in its ability to provide trust and satisfaction to customers so that customer loyalty is formed. The purpose of this study was to determine the effect of trust and satisfaction on customer loyalty at the Astrido Toyota Tangerang workshop. The research method used is descriptive method and quantitative analysis. Sampling in this study using quota sampling method obtained as many as 120 customers. Data analysis techniques used in this study are the validity test, reliability test, classic assumptions, multiple regression analysis, path test (path analysis), t test, F test and coefficient of determination using statistic.

The results showed that trust directly affects customer loyalty, satisfaction directly affects customer loyalty, trust and satisfaction together affect customer loyalty. This means that trust and satisfaction are the keys to creating customer loyalty. It is recommended for companies engaged in business services to continue to improve and maintain customer satisfaction by providing good service. Because if consumers are satisfied, they will come back again to repurchase and form customer loyalty.

Keywords: Trust, Satisfaction, Customer Loyalty