

ABSTRAK

JONI SAPUTRA. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Pembelian Tiket Pesawat di Traveloka.com. (Dibimbing Endang Ruswanti).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pengguna jasa pembelian tiket pesawat di traveloka.com. Variabel independen yang diteliti yaitu kepuasan dan kepercayaan dan sedangkan untuk variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah membeli dan menggunakan sendiri tiket pesawat di traveloka.com lebih dari 1 kali dalam kurun waktu 1 tahun terakhir dan mempunyai penghasilan tetap. Sampel penelitian ini adalah 100 responden dengan metode hair. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda.

Hasil menunjukan bahwa kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu hal penelitian menunjukan bahwa kepuasan dan kepercayaan secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Faktor yang dominan yaitu kedua variabel bebas adalah kepuasan dan kepercayaan.

Kata Kunci : Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

JONI S. The influence of the satisfaction and trust of User Loyalty Services Purchase Tickets at Traveloka.com .(Supervised Endang Ruswanti)

This research aims to know the influence of the satisfaction and trust of user loyalty services purchase tickets at traveloka.com. The independent variables are examined, namely the satisfaction and the confidence and the dependent variable i.e. as for customer loyalty. The population of this research is all customers who once bought and used his own plane ticket in traveloka.com more than 1 times within the last 1 year and have a steady income. Penelitian this is a sample of 100 respondents in methods of hair. Sampling method used in this research are Multiple Linear Regression.

The results showed that satisfaction has influence significantly to customer loyalty and trust had a significant influence towards customer loyalty. Additionally research indicates that satisfaction and trust simultaneously (simultaneous) have significant influence towards customer loyalty. The dominant factor that is both a free variable is a satisfaction and trust.

Keywords: Satisfaction, trust and loyalty.