

PENGARUH KEPUASAN LAYANAN INFORMASI *CUSTOMER SERVICE* PT AUTORENT LANCAR SEJAHTERA CENKARENG JAKARTA BARAT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

¹Ardis dan ²Ikbal Rachmat

^{1,2} UNIVERSITAS ESA UNGGUL, JAKARTA

¹ardistanshill@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Customer Service information on customer loyalty at PT Autorrent Lancar Sejahtera Cengkareng, West Jakarta. In this study using behavioristic theory, and using quantitative methods using survey methods. In the X variable (Information Services), 75% of the 84 respondents can be categorized as good in Customer Service information services, while in the Y variable, 75% of the 84 respondents can be categorized as good loyalty as customers PT Autorent Lancar Sejahtera Cengkareng, West Jakarta. The customers service information has an influence of 93% while 7% has other influences apart from information services. This is shown that he more satisfied information services provided by Customer Service, the more loyalty have given to PT Autorent Lancar Sejahtera so that the image of PT Autorent Lancar Sejahtera in the eys of the croed is getting better.

Keywords: Information Services, Customer Service, Loyalty Customer, PT Autorent Lancar Sejahtera Jakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan informasi *Customer Service* dengan loyalitas pelanggan pada PT Autorent Lancar Sejahtera Cengkareng Jakarta Barat. Dalam penelitian ini menggunakan teori behavioristik, dan menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Pada variabel X (*Layanan Informasi*) didapatkan nilai sebesar 75% dari 84 responden dapat dikategorikan baik pada layanan informasi *Customer Service*, sedangkan pada variabel Y didapatkan nilai sebesar 75% dari 84 responden dapat dikategorikan baik pada loyalitas yang baik sebagai pelanggan PT Autorent Lancar Sejahtera Cengkareng Jakarta Barat. Adapun layanan informasi *Customer Service* memiliki pengaruh sebesar 93% sedangkan 7% memiliki pengaruh yang lain selain dari layanan informasi. Hal ini ditunjukkan semakin puas layanan informasi yang diberikan oleh *Customer Service* semakin banyak loyalitas yang diberikan pelanggan ke PT Autorent Lancar Sejahtera sehingga membuat citra PT Autorent Lancar Sejahtera di mata orang banyak semakin baik.

Kata Kunci : Layanan Informasi, *Customer Service*, Loyalitas Pelanggan, PT Autorent Lancar Sejahtera Jakarta