

ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa *service* memerlukan faktor- faktor pendukung untuk menarik pelanggan untuk loyal menggunakan jasa *service* ini. Jasa *service* yang bergerak dalam perusahaan ini merupakan jasa pendukung untuk memenuhi fasilitas yang ada di perkantoran, industri, dan perhotelan termasuk bagian dari pelanggan dalam perusahaan jasa *service* ini. Loyalitas Pelanggan merupakan faktor utama untuk membentuk pelanggan agar loyal untuk menggunakan jasa *service* ini. Untuk itu PT. Cahaya Gentalla Mandiri harus menerapkan loyalitas pelanggan dengan meningkatkan kepercayaan dan komitmen pelanggan pengguna jasa *service* pada PT. Cahaya Gentalla Mandiri dimana nanti nya akan membuat pengguna jasa tersebut menjadi loyal.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan data primer dan data sekunder, teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda yang sebelumnya diuji dengan asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedestisitas, uji F, uji-t, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan pengolahan data menggunakan *software SPSS* versi 20.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kepercayaan dan komitmen pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan F_{hitung} sebesar 91,952 dan F_{tabel} 2,650. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial di dapat variabel Kepercayaan (X_1) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} 12,653 > t_{tabel} 1.652 sedangkan variabel komitmen pelanggan Pelanggan (X_2) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} 4,370 > t_{tabel} 1.652. Berdasarkan koefisien korelasi bahwa variabel kepercayaan dengan komitmen pelanggan memiliki hubungan yang lemah dengan tingkat signifikan sebesar 0,577 > 0,05, sedangkan variabel komitmen pelanggan dengan loyalitas pelanggan mempunyai korelasi yang cukup kuat dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 > 0,05 dan variabel kepercayaan dengan loyalitas pelanggan memiliki hubungan yang kuat dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 > 0,05. Berdasarkan koefisien determinasi didapat bahwa variabel bebas yang terdiri dari kepercayaan dan komitmen pelanggan terhadap variabel terikat loyalitas pelanggan sebesar 48,7% sedangkan sisanya 51,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dan komitmen pelanggan secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas pelanggan pada PT. Cahaya Gentalla Mandiri. Kepercayaan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Cahaya Gentalla Mandiri dibandingkan dengan komitmen pelanggan.

Kata Kunci: Kepercayaan, Komitmen Pelanggan, Loyalitas Pelanggan