

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan swalayan Larisso Ambulu Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan, komitmen pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan swalayan Larisso Ambulu Jember. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 60 responden dengan teknik *purposive sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan, komitmen pelanggan dan kepercayaan pelanggan, semuanya berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Dari uji t diperoleh hasil kualitas layanan, komitmen pelanggan dan kepercayaan pelanggan, semuanya berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dari uji F diperoleh hasil kualitas layanan, komitmen pelanggan dan kepercayaan pelanggan, semuanya berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Dari hasil uji determinasi diperoleh 76,9% variasi variabel loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, komitmen, dan kepercayaan, sedangkan sisanya sebesar 0,231 atau 23,1% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas layanan, komitmen pelanggan, kepercayaan pelanggan dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This research is conducted to customers of Larisso swalyan at Ambulu Jember. The aim from this research is to know the effect from service quality, customer commitmen, and customer trust toward the customer loyalty of Larisso swalyan at Ambulu Jember. In this research collected of data with observation, interview and questionnaire toward 60 respondents with purposive sampling technique. This is doing to know the perceptions from respondents about each variable. Data instrument test (Validity test, and reliability test), multiple linear regression analysis, classic assumption test (Normality test, Multicolinearity test, heteroskedasticity test), and hypothesis test (F test, t test, determination coefficient) will be used to analyze. From regression analysis, we know that service quality, customer commitmen, and customer trust have the positive effect for the customer loyalty. From t test resulting quality of service quality, customer commitmen, and customer trust, that mean all of three variables have significance influential toward customer loyalty. From F test resulting service quality, customer commitmen, and customer trust, that mean all of three variables have simultaneous significance influential toward the customer loyalty. Coefficient of determination analyze finding 76,9% from variation customer loyalty can explained by service quality, commitment dan trust and then 0,231 residual explained by another variabel from this research

Key words: *service quality, customer commitmen, customer trust, and customer loyalty*