

INTISARI

Loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, sebab apabila perusahaan memiliki seorang pelanggan yang loyal, maka hal itu dapat menjadi aset yang sangat bernilai bagi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan UD. Setia Electric Sidoarjo. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan UD. Setia Electric Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif, jumlah sampel penelitian berjumlah 100 responden. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non random sampling* dimana tidak semua individu dalam populasi diberi kesempatan yang sama untuk ditugaskan menjadi anggota sampel. Data penelitian diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis menunjukkan variabel kualitas pelayanan, citra, dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan UD. Setia Electric Sidoarjo adalah signifikan. Hal ini berarti loyalitas pelanggan UD. Setia Electric Sidoarjo dipengaruhi secara nyata oleh kualitas pelayanan, citra, dan kepuasan pelanggan. Hasil analisis uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel kualitas pelayanan, citra, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan UD. Setia Electric Sidoarjo. Hal ini menunjukkan 4 (empat) hipotesis penelitian terbukti semua.

Kata kunci: kualitas pelayanan, citra, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Customer loyalty is the important things to be concerned, because when the company has loyal customers so that it becomes a valuable asset for the company. This research is meant to find out the simultaneous influence of service quality, image and customer satisfaction to the customer loyalty at UD. Setia Electric Sidoarjo. The population of this research is all customers at UD. Setia Electric Sidoarjo. This research uses associative research; and the amounts of samples are 100 respondents. The sample technique has been done by using non random sampling which is not every person in the population is given the same opportunity as the member of sample. The data of research has been obtained from the questionnaires that have been issued to the respondents. The data analysis has been done by using multiple linear regressions analysis.

The result of the analysis shows that simultaneously the variables i.e. service quality, image, and customer satisfaction has significant influence to the customer loyalty at UD. Setia Electric Sidoarjo. It means that customer loyalty at UD. Setia Electric Sidoarjo is directly influenced by service quality, image, and customer satisfaction. The result of t test analysis shows that partially the variables i.e. service quality, image, and customer satisfaction has significant and positive influence to the customer loyalty at UD. Setia Electric Sidoarjo. It shows that these 3 (three) hypotheses of the research have been proven.

Keywords: *service quality, image, and customer satisfaction, customer loyalty.*

