

**THE EFFECT OF SATISFACTION AND TRUST ON CUSTOMER
LOYALTY IN CHOOSING SERVICES CV. SAKTIAN PUTRA
TRAVELINDO**

RAMADHANI JULIAN FIRMANYSAH

NIM. 041910040

ABSTRACT

This research is a quantitative study that aims to test the hypotheses that have been determined and tested by means of analysis t test, F test and multiple linear regression test. In this study, there were 1,539 samples and population taken from CV customer data. Saktian Putra Travelindo in Turi District. The results of the analysis show that some of the data is valid and some of the other data is not reliable.

The results of the output uii t, F test and multiple linear regression test show that from the t table calculation a value of 1.986 is obtained and the t count X1 is 0.691 and X2 is -0.458 so that it shows a partial or independent effect. Meanwhile, after calculating the F count, the calculated F value is 0.500 and the F table is 3.09 which shows the effect simultaneously or together. Meanwhile, in the multiple linear regression analysis test, the value $Y = 8.707 + 0.041X1 + -0.055X2 + e$

The conclusion of this study is that the variables of satisfaction and trust turn out to have a dominant effect on the variable of satisfaction, because satisfaction can give encouragement to be better which has a positive effect on the company's reputation. there is a partial effect shown based on the t test which explains that the satisfaction and trust diversification variables have a significant positive effect on customer loyalty. There is a simultaneous effect which is known from the F test that satisfaction and trust have a significant positive effect on customer loyalty and it is known that the satisfaction variable is the variable that has the most dominant influence on customer loyalty.

keywords: satisfaction, trust, Customer loyalty

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DALAM MEMILIH JASA CV. SAKTIAN
PUTRA TRAVELINDO**

RAMADHANI JULIAN FIRMANYSAH

NIM. 041910040

RINGKASAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dan diuji dengan alat analisis uji t, uji F dan uji regresi linier berganda. Dalam penelitian ini terdapat sampel dan populasi yang berjumlah 1,539 yang diambil dari data pelanggan CV. Saktian Putra Travelindo di Kecamatan Turi. Hasil analisis menunjukkan Sebagian data valid dan Sebagian data lainnya tidak reliabel.

Hasil output uji t, uji F dan uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa dari perhitungan t tabel didapatkan nilai sebesar 1,986 dan t hitung X1 sebesar 0,691 dan X2 sebesar -0,458 sehingga menunjukkan pengaruh secara parsial atau sendiri sendiri. Sedangkan setelah perhitungan F hitung didapatkan nilai F hitung sebesar 0,500 dan F tabelnya sebesar 3,09 yang menunjukkan pengaruh secara simultan atau bersama sama. Sedangkan dalam uji analisis regresi linier berganda di dapatkan nilai $Y = 8,707 + 0,041X1 + -0,055X2 + e$

Kesimpulan dari penelitian ini adalah dari variable kepuasan dan kepercayaan ternyata yang berpengaruh dominan adalah variable kepuasan, karena dengan kepuasan dapat memberikan dorongan untuk menjadi lebih baik yang berpengaruh positif terhadap reputasi perusahaan. terdapat pengaruh secara parsial yang ditunjukkan berdasarkan uji t yang menjelaskan bahwa variabel diversifikasi kepuasan dan kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh secara simultan yang diketahui dari uji F bahwa kepuasan dan kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan dan diketahui bahwa variabel kepuasan adalah variabel yang paling berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan.

kata kunci: kepuasan, kepercayaan, loyalitas pelanggan.