

ABSTRAK

Tesis ini berjudul “Pengaruh Layanan Purna Jual Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV. Mitra Pancar Abadi Depok”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan purna jual dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada CV. Mitra Pancar Abadi Depok. Disamping itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempunyai pengaruh paling kuat terhadap loyalitas pelanggan pada CV. Mitra Pancar Abadi Depok.

Metode penelitian yang digunakan yaitu veritikatif, untuk mencapai tujuan penelitian digunakan sampel seluruh populasi yaitu sebanyak 35 orang sebagai pelanggan pada CV. Mitra Pancar Abadi Depok.

Adapun tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan dan pustaka yang meliputi observasi, wawancara dan questioner serta model yang digunakan yaitu model regresi linier sederhana dan berganda. Sedangkan untuk pengujian hipotesanya menggunakan uji statistika F dan t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama layanan purna jual dan kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada CV. Mitra Pancar Abadi Depok. Hal ini ditunjukkan dari besarnya koefisien determinasi (R^2) sebesar 65,3%. Sedangkan besarnya keeratan hubungan antara layanan purna jual dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada CV. Mitra Pancar Abadi Depok ditunjukkan oleh besarnya koefisien korelasi (r) sebesar 0,808. Hal ini berarti uji hipotesis nol ditolak dengan pengertian bahwa layanan purna jual dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap loyalitas pelanggan.

Uji secara parsial menunjukkan bahwa pengaruh dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependennya adalah : untuk pengaruh layanan purna jual (r_{x_1}) = 77,6% dan kepuasan pelanggan (r_{x_2}) = 38,9%. Dari hasil pengaruh secara parsial tersebut menunjukkan bahwa layanan purna jual (X_1) mempunyai pengaruh yang paling kuat terhadap loyalitas pelanggan pada CV. Mitra Pancar Abadi Depok.