

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan, kepercayaan dan komitmen dalam membangun loyalitas pelanggan (studi kasus pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir). Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 120 responden dari pengguna jasa pengiriman JNE di JNE S.Parman. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu *convenience sampling*. Untuk menguji validitas, reliabilitas dan pengujian hipotesis menggunakan aplikasi *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan LISREL 8.70 dan SPSS 20.

Hasil analisis dengan menggunakan metode penelitian kausal menunjukkan bahwa dari 5 hipotesis dalam penelitian terdapat 4 hipotesis yang berpengaruh signifikan. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap komitmen, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap komitmen dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Namun kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Kata Kunci : Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen, Loyalitas.

## **ABSTRACT**

*This study aimed to analyze the influence satisfaction of, trust and commitment in building customer loyalty (case study on PT. Tiki Line Nugraha Ekakurir). Respondents involved in this study were 120 respondents from service users JNE in JNE S.Parman. The sampling technique applied in this study is convenience sampling. To test the validity, reliability and hypothesis testing using the application Structural Equation Modeling (SEM) with LISREL 8.70 and SPSS 20.*

*The results of the analysis using the method of causal research shows that from 5 hypothesis there are 4 hypotheses that have a significant effect. Satisfaction significant effect on trust, satisfaction significant effect on commitment, trust significantly influence the commitment and the commitment of a significant effect on loyalty. But trust no significant effect on loyalty.*

*Keywords: Satisfaction, Trust, Commitment, Loyalty.*