

ABSTRAK

Rizka Yolanda Hasibuan. NIM 7144410001 “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Cuci Mobil Pada Sehat Pro Auto Clinic Di Medan”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas Pelanggan jasa cuci mobil pada Sehat Pro Auto Clinic di Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa cuci mobil di Bengkel Sehat Jl. Sei Batang Hari Medan, yang pernah melakukan pencucian mobil. Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini ialah teknik *Purposive Sampling*, berjumlah 81 orang dan seluruhnya dijadikan sampel. Metode pengumpulan data dengan kuesioner, observasi, dan studi dokumentasi. Metode analisis data menggunakan metode deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS. Pengujian yang digunakan adalah uji validitas data dan uji asumsi klasik. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t.

Dari hasil uji validitas diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk masing-masing item pertanyaan dan uji reliabilitas angket diperoleh *alpha cronbach* masing-masing variabel yaitu 0,952 untuk variabel X_1 , 0,953 untuk variabel X_2 , dan untuk variabel Y yaitu 0,953. Nilai ini lebih besar dari taraf signifikan r_{tabel} yaitu 0,361.

Analisis data masing-masing variabel diperoleh persamaan regresi berganda $Y = 21,132 + 0,354x_1 + 0,395x_2 + \epsilon$. Diperoleh R^2 sebesar 0,421, yang berarti X_1 dan X_2 menjelaskan pengaruh terhadap variabel Y sebesar 42,1% sedangkan sisanya 57,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Uji parsial yang dihasilkan masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dengan signifikansi penelitian lebih kecil dari 0,05, serta hasil perhitungan uji-simultan sebesar 28,344 dengan F_{tabel} 3,11 yang artinya $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan *level of significant* (α) < 0,05, yang artinya hipotesis diterima yaitu Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Cuci Mobil Pada Sehat Pro Auti Clinic di Medan.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Rizka Yolanda Hasibuan. NIM 7144410001 “The Influence Of Customer Trust And Satisfaction On Customer Loyalty Carwash Services At Sehat Pro Auto Clinic In Medan”.

This study aims to determine the effect of customer trust and satisfaction on customer loyalty car wash services at Sehat Pro Auto Clinic in Medan. The population in this study are all customers who use car wash services in the Healthy Workshop Jl. Sei Batang Hari Medan, which once car washed. The sampling technique used in this study is **purposive sampling** technique, totaling 81 people and all of them used as samples. Data collection methods with questionnaires, observation, and documentation studies. Data analysis method uses descriptive method and multiple linear regression analysis. Data processing is done using *SPSS*. The test used is the test of data validity and classical assumption test. Hypothesis testing using multiple linear regression analysis, F test and t test.

From the results of the validity test obtained $r_{count} > r_{table}$ for each item of question and questionnaire reliability test obtained by cronbach alpha each variable is 0.952 for the variable X1, 0.953 for the variable X2, and for the Y variable is 0.953. This value is greater than the significant level of r_{table} , which is 0.361.

Data analysis of each variable obtained multiple regression equation $Y = 21,132 + 0,354x_1 + 0,395x_2 + \epsilon$. R^2 is obtained by 0.421, which means that X1 and X2 explain the effect on variable Y by 42.1% while the remaining 57.9% is influenced by other factors. The partial test produced by each independent variable has an effect on the dependent variable with research significance smaller than 0.05, and the results of simultaneous test calculations of 28,344 with F_{table} 3,11 which means $F_{count} > F_{table}$ with the level of significant (α) $< 0,05$, which means that the hypothesis is accepted, namely Trust and Customer Satisfaction with Customer Loyalty Car Wash Services at Healthy Pro Auti Clinic in Medan.

Keywords: Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.