

Nanda novelan, 09.311.010, **Pengaruh Komitmen, Kepercayaan, Komunikasi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Persegres Jaka Samudra**. Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, Maret, 2015.

### Abstraksi

Penelitian ini di latarbelakangi oleh kondisi persaingan bisnis pada industri persepakbolaan di Indonesia dari waktu ke waktu yang semakin ketat persaingannya. Sehingga perusahaan harus membuat strategi pemasaran baru untuk mempertahankan dan meraih pangsa pasar yang lebih tinggi. Adapun masalah dalam penelitian ini adalah “ Pengaruh Komitmen, Kepercayaan, Komunikasi dan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen pada PT. Persegres Jaka Samudra. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh masing variable, Komitmen (X1), Kepercayaan (X2), komunikasi (X3), dan Kualitas layanan (X4) terhadap Loyalitas Konsumen (Y).

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 140 orang responden yang pernah mengetahui dan melihat pertandingan sepakbola Gresik United yang di kelola PT. Persegres Jaka Samudra, Dengan menggunakan metode Nonprobability Sampling untu mengetahui tanggapan masing-masing variable. Kemudian analisis data yag diperoleh berupa analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis lewat uji t dan ujifserta uji analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 3,762 + 0,149X_1 + -0,161X_2 + 0,228X_3 + 0,192X_4$$

Hasil analisis mendapatkan bahwa keempat faktor Komitmen, Kepercayaan, Komunikasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan keempat variable independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variable dependen loyalitas konsumen. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variable Komitmen, Kepercayaan, Komunikasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan secara bersama-sama dalam loyalitas konsumen. Angka adjusted R square sebesar 0,164 menunjukkan bahwa 16,4% variasi loyalitas konsumen bisa dijelaskan oleh keempat variable independen yang digunakan dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya 83,6% dijelaskan oleh variable lain diluar keempat variable yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Komitmen, Kepercayaan, Komunikasi, Kualitas layanan, Loyalitas konsumen.

*Nanda novelan, 09.31101 million, **Effect of Commitment, Trust, Communication and Quality of Service to Customer Loyalty in the PT. Persegres Jaka Ocean.** Management, faculty of economics, University of Muhammadiyah gresik, March, 2015*

### **Abstract**

*This research in the wake of the competitive conditions of business on the football industry in Indonesia over time increasingly tight competition. So the company must create a new marketing strategy to maintain and gain market share higher. The problem in this research is "The Effect of commitment, trust, communication and quality of service to customer loyalty in the PT. Jaka Persegres Ocean.*

*The purpose of this study to analyze the effect of each variable, Commitment (X1), Trust (X2), communication (X3), and Quality of Service (X4) on Consumer Loyalty (Y). In this study, data were collected through questionnaires to 140 respondents who ever knew and saw Gresik United football match which is managed by PT. Jaka Persegres Ocean, By using nonprobability sampling method untu determine the response of each variable. Then the analysis of data that is obtained in the form of quantitative analysis. Quantitative analysis includes the validity and reliability, classical assumption, hypothesis testing through test ujifserta t test and analysis of the coefficient of determination (R2). The data analysis technique used is multiple linear regression analysis which serves to prove the research hypothesis. The data that have met the test of validity, reliability test and classical assumption processed to produce a regression equation as follows:*

$$Y = 3.762 + 0,149X1 + -0,161X2 + 0,228X3 + 0,192X4$$

*The results of the analysis found that four factors Commitment, trust, communication and quality of service has a positive and significant impact on customer loyalty. Hypothesis testing using t test showed the four independent variables studied was shown to significantly affect the dependent variable customer loyalty. Then through the F test can be seen that the variable Commitment, Confidence, Communication and service quality are collectively significant effect samadalam consumer loyalty.*

*Figures adjusted R square of 0.164 indicates that 16.4% of consumer loyalty variation can be explained by the four independent variables used in the regression equation. While the remaining 83.6% is explained by other variables outside of the four variables used in this study.*

**Keywords:** *Commitment, trust, communication, quality of service, customer loyalty.*