

Ahmad Muhammad Nadlif, 11311043, “**Pengaruh Harga, kepercayaan, kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan jasa rental mobil di PT.Mandiri Cipta Sejahtera cabang Gresik**”, Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, 2015.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan Harga, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan jasa rental mobil PT. Mandiri Cipta Sejahtera cabang Gresik. Pengambilan sample dilakukan dengan teknik *Accidental Sampling Teqnique* yaitu dengan cara menyebarkan kuisisioner sebanyak 100 responden. Alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSSWindows V.15. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji f dengan taraf signifikan 5%. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa ketiga variable yang masuk dalam analisis secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan di PT.Mandiri Cipta Sejahtera cabang Gresik. Kesimpulan ini didasarkan pada hasil perhitungan yang menunjukkan nilai F hitung sebesar 12.151 lebih dari F table 2.699 dari ketiga variable tersebut. Ternyata kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan dengan nilai t hitung sebesar 3,191 dengan taraf signifikan 2,5%. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka loyalitas pelanggan di PT.Mandiri Cipta Sejahtera cabang Gresik sangat dominan terhadap kepercayaan pelanggan.

Kata kunci : Harga, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan.

Ahmad Muhammad Nadlif, 11311043, “ *The Influence of Price, Trust, Service Quality to Customer Loyalty rent service in PT.Mandiri Cipta Sejahtera Branch Gresik*”, Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, 2015.

Abstract

This study aims to identify and analyze the effect of partial and simultaneous Price, trust,

and service quality on customer loyalty car rental services. PT.Mandiri Cipta Sejahtera Gresik branch. Sampling was done by using Accidental Sampling Teqnique that is by distributing questionnaires of 100 respondents. The analysis tool is by using multiple linear regression with the help SPSSWindows V.15. Hypothesis testing using t test and f test with significance level of 5%. The calculations show that the three variables are included in the analysis together have a significant effect on customer loyalty in PT.Mandiri Cipta Sejahtera Gresik branch. This conclusion is based on calculations that show the calculated F value of 12 151 over the three F table 2,699 of these variables. Turns trust has a significant influence with t value of 3.191 with significance level of 2.5%. Based on the results of the analysis of customer loyalty in PT.Mandiri Cipta Sejahtera Gresik branch very dominant towards the customer's trust.

Keyword : Price, Trust, Service quality, Customer Quality