

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. ADI SARANA, TBK (ASSA RENT) TELUK BETUNG LAMPUNG

**Oleh:
Jona Al Akbar**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan ASSA RENT Lampung. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari wawancara dan kuisisioner dengan jumlah populasi 1.170 dan sample 92 pelanggan ASSA RENT Lampung dengan menggunakan teknik *sampling non-probability* yaitu *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah *uji Uji Regresi Standarized*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,311 artinya tingkat hubungan antara kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), dan loyalitas pelanggan (Y) adalah positif cukup kuat. Koefiensi determinan R^2 (R square) sebesar 0,097 artinya bahwa loyalitas pelanggan (Y) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2) sebesar 0,311 atau 31,1%.

Kata-kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan.