

ABSTRAK

Aprilia, Krisna. 2020. Skripsi “**Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kota Probolinggo**”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada PDAM Tirta Dharma Kota Probolinggo dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah (1) Untuk menguji pengaruh signifikan Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara simultan pada PDAM Tirta Dharma Kota Probolinggo (2) Untuk menguji pengaruh signifikan Citra Perusahaan dan Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial pada PDAM Tirta Dharma Kota Probolinggo (3) Untuk menguji variabel manakah yang berpengaruh dominan antara citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PDAM Tirta Dharma Kota Probolinggo. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM pada bulan desember 2019 dengan sampel yang diambil dengan rumus *Slovin* adalah sebanyak 100 orang dengan kriteria pelanggan yang sudah membayar rekening air tepat waktu (antara tanggal 1-20) pada PDAM Tirta Dharma Kota Probolinggo selama 3 bulan, dengan teknik sampling yaitu *sampling purposive*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, variabel yang digunakan meliputi citra perusahaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Metode analisis data dari hasil penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan statistik berupa uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ditunjukkan dengan persamaan regresi $Y = 5,795 + 0,146 X_1 + 0,646 X_2$ dan hasil uji hipotesis simultan $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($60,594 > 3,09$) dan $\text{sig.} = 0,000^b < 0,05$ membuktikan bahwa citra perusahaan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji hipotesis parsial $t_{\text{tabel}} = 1,98472$ dan nilai $t_{\text{hitung}} X_1 = 2,406$, $X_2 = 9,896$, dengan nilai Sig kedua variabel $< 0,025$ membuktikan bahwa citra perusahaan dan kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji hipotesis dominan menunjukkan variabel X_2 (Kepuasan Pelanggan) memiliki nilai t_{hitung} lebih besar daripada variabel X_1 (Citra Perusahaan).

Kata Kunci : Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Aprilia, Krisna. 2020. Thesis "The Effect Of Company Image And Customer Satisfaction On Customer Loyalty At PDAM Tirta Dharma City of Probolinggo". Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.

This research was conducted at PDAM Tirta Dharma Probolinggo City with the aim of the research to be achieved is (1) To find out the significant effect of company image and customer satisfaction simultaneously on customer loyalty at PDAM Tirta Dharma Probolinggo City (2) To find out the significant effect of company image and customer satisfaction partially on customer loyalty at PDAM Tirta Dharma Probolinggo City (3) To find out which variables have the dominant of company image and customer satisfaction on customer loyalty at PDAM Tirta Dharma Probolinggo City. The population in this study are PDAM customers in December 2019, amounting to 19.938 people with samples taken with the Slovin formula are as many as 100 people with the criteria of customers who have paid their water bills on time (between 1-20st) for 3 month, with a sampling technique that is purposive. The type of research used in this study is quantitative descriptive research with an associative approach, the variables used include company image, customer satisfaction, and customer loyalty. The method of data analysis from the results of this study is quantitative descriptive method using statistics in the form of instrument test, normality test, classic assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing.

The results of the study are indicated by the regression equation $Y = 5,795 + 0,146 X_1 + 0,646 X_2$ and the results of the simultaneous hypothesis test F count of $60.594 > F$ table 3.09 with a significance value (Sig) of $0,000^b$ proving that company image and customer satisfaction simultaneously influence customer loyalty. The results of the partial hypothesis test t table $= 1,98472$ and the value of t count $X_1 = 2.406$, $X_2 = 9.896$ with the Sig value of the three variables <0.025 prove that company image and customer satisfaction partially influence customer loyalty.

Keywords: company image, customer satisfaction, and customer loyalty