

ABSTRAK

Sumiafandi, Irvan. 2019. Skripsi. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Probolinggo dengan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Probolinggo, untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Probolinggo, untuk mengetahui pengaruh yang dominan antara variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Probolinggo..

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan analisis asosiatif. Metode pengumpulan data dengan kuesioner, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan jumlah sampel 99 orang dari total keseluruhan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Probolinggo. Metode analisis data berupa analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 23 for Windows.

Hasil penelitian menunjukkan (1) Secara simultan (bersama-sama) Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Probolinggo (2) Secara parsial (terpisah) Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Probolinggo (3) Berdasarkan hasil analisis mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan, terlihat bahwa diantara ketiga variabel bebas yang dianalisis yaitu variabel Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan, yang paling dominan mempengaruhi variabel terikat yaitu Loyalitas Pelanggan ialah variabel Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Probolinggo.