

ABSTRAK

Loyalitas konsumen telah banyak diteliti dan di kaji oleh para peneliti. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas seorang konsumen. Kepercayaan, kepuasan dan komitmen menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap loyalitas baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penelitian terhadap 49 responden yaitu konsumen PT. Kenari Djaja Prima Outlet Cabang Semarang menyimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kepercayaan, kepuasan terhadap komitmen dan loyalitas. Dari keseluruhan variabel tersebut, ternyata komitmenlah yang paling besar pengaruhnya terhadap loyalitas. Hal ini diduga komitmen ini terbentuk karena adanya rasa bangga konsumen terhadap produk-produk PT. Kenari Djaja Prima. Dalam penelitian ini juga membuktikan bahwa variabel komitmen bukan variabel intervening hal ini dikarenakan pengaruh langsung variabel kepercayaan dan kepuasan lebih besar dari pada ketika melalui variabel komitmen.

Kata kunci: Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen dan Loyalitas

ABSTRACTION

Many people have had research on loyalty. There are some factors influencing a consumer's loyalty. Trust, satisfaction and commitment become factors that influence consumer's loyalty. The aim of this research is to explain the influence of those three variables to loyalty directly and indirectly.

This research took 49 respondents who are PT. Kenari Djaja Prima Semarang Outlet's consumer. It concludes that trust and satisfaction influence commitment and loyalty significantly. Commitment has the strongest influence of all variables in this research. This because the consumers feel proud when they use products from PT. Kenari Djaja Prima. This research also proves that commitment is not an intervening variable because trust and satisfaction have bigger influence than when they influence loyalty through commitment.

Key word: Satisfaction, Trust, Commitment and Loyalty