

PENGARUH *SERVICE EXCELENT*, KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN YANG BERDAMPAK PADA LOYALITAS PELANGGAN.

Hening Setyo Widodo

Drs.Moch Tholib,Msi

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Widodosetyo97@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan jasa perawatan gedung dalam hal ini adalah meningkatkan daya saing perusahaan dengan memperbaiki pelayanan prima (*excellent service*) terhadap pelanggan. *Excellent service* merupakan unsur penting yang memiliki kaitan erat dengan keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan konsumen dengan melayani sampai konsumen mencapai tingkat kepuasan dan menjadi loyal terhadap perusahaan.

Permasalahan penelitian ini adalah : (1) Bagaimana pengaruh *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan ? (2) Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan ? (3) Bagaimana pengaruh *service excellent* terhadap loyalitas pelanggan ? (4) Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan ? (5) Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan

Tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk mendeskripsikan pengaruh *service excelent* terhadap kepuasan pelanggan. (2) Untuk mendeskripsikan pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. (3) Untuk mendeskripsikan pengaruh *service excelent* terhadap loyalitas pelanggan. (4) Untuk mendeskripsikan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. (5) Untuk mendeskripsikan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Populasi yang digunakan adalah seluruh pengguna jasa CV. Guna Cipta Abadi Semarang Sampel dalam penelitian ini adalah 67 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling* Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan (1) *Service excelent* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) *Service excelent* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (4) Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (5) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : *Service excelent*, kepercayaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

One of the efforts made by the building maintenance service company in this case is to increase the competitiveness of companies by improving the excellent service (excellent service) to customers. Excellent service is an important element that is closely linked with the company's success in retaining customers by serving up customers in achieving satisfaction and be loyal to the company.

The problems of this study are : 1. How does the service excellent on customer satisfaction? 2. How does the trust of customer satisfaction? 3. How does the service excellent on customer loyalty? 4. How does the trust on customer loyalty? 5. How does satisfaction to customer loyalty

The purpose of this study are : 1. To deskripsi influence excelent service to customer satisfaction. 2. For deskripsi effect of trust on customer satisfaction. 3. For service excelent deskripsi effect on customer loyalty. 4. To deskripsi effect of trust on customer loyalty. 5. To deskripsi influence customer satisfaction to customer loyalty.

The population used was the whole CV service users. Guna Cipta Abadi Semarang sample in this study were 67 respondents using purposive sampling method Testing the hypothesis in this study was conducted through multiple linear regression analysis.

Based on the conclusion, (1) Service excelent significant positive effect on customer satisfaction (2) Belief significant positive effect on customer satisfaction. (3) Service excelent significant positive effect on customer loyalty. (4) Belief significant positive effect on customer loyalty. (5) Customer satisfaction significant positive effect on customer loyalty

Keyword : service excellent, trust, customer loyalty, Customer satisfaction significant positive effect on customer loyalty

INTISARI

Perusahaan dituntut untuk menemukan dan membangun sistem manajemen yang mampu secara profesional memperhatikan para pelanggannya. Dua hal yang menjadi pertimbangan utama perusahaan dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan ini adalah pertama karena semakin mahalnya biaya perolehan pelanggan baru dalam iklim kompetisi yang sedemikian ketat, kedua adalah adanya kenyataan bahwa tingkat kemampulabaan perusahaan berbanding lurus dengan pertumbuhan hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Pentingnya peranan pelanggan bagi kelangsungan hidup perusahaan seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis dengan cara mengungkapkannya dalam bentuk pujian dan kebanggaan kepada pelanggan. Kata pelanggan adalah istilah yang sangat akrab dengan dunia bisnis di Indonesia dimulai dari pedagang kecil hingga pedagang besar, dari industri rumah tangga hingga industri berskala internasional, dari perusahaan yang bergerak di bidang produksi barang hingga perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat mengerti apa arti kata pelanggan.

Service excelent berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik faktor *service excelent* akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Semakin baik faktor kepercayaan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Service excelent berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin baik faktor *service excelent* akan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin baik faktor kepercayaan akan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin baik faktor kepuasan pelanggan akan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Meskipun kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan tapi perusahaan harus lebih fokus pada *service excelent* dan membangun kepercayaan sebab dengan cara demikian secara otomatis pelanggan akan menjadi loyal terhadap pelanggan.