

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Melia Sehat Sejahtera Stokis Slawi Tegal. Adapun populasi dalam penelitian ini dilakukan kepada para pelanggan PT Melia Sehat Sejahtera adalah seluruh member/distributor pada PT Melia Sehat Sejahtera Stokis Slawi Tegal pada tahun 2019 sebanyak 2.160 member/distributor dan terpilih sebanyak 100 sampel. Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Komitmen berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Komunikasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kepercayaan, komitmen, komunikasi, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of trust, commitment, communication and customer satisfaction on customer loyalty at PT Melia Sehat Sejahtera Stokis Slawi Tegal. The population in this study was conducted for customers of PT Melia Sehat Sejahtera, which were all members / distributors of PT Melia Sehat Sejahtera Stockists Slawi Tegal in 2019 as many as 2,160 members / distributors and selected as many as 100 samples. In this study the sampling method was purposive sampling. The data analysis method used multiple linear regression. The results of his research indicate that trust has a positive and significant effect on customer loyalty. Commitment has a negative and significant effect on customer loyalty. Communication has a positive and insignificant effect on customer loyalty. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: *trust, commitment, communication, customer satisfaction, customer loyalty*