

## **ANALYSIS OF COMPANY LOYALTY AT PT LEGALITAS MUDAH**

*By: Cut Aviyanti*

### *Abstract*

*The sustainability of the company is the goal of every company. To achieve this sustainability, there are several aspects that need to be considered. The synergy between the company's image, customer trust, and the company's reputation in the company can affect customer satisfaction and loyalty. The main objectives of this study are to 1) determine the effect of corporate image on customer satisfaction; 2) determine the effect of customer trust on customer satisfaction; 3) determine the influence of the company's reputation on customer satisfaction; and 4) knowing the effect of customer satisfaction on customer loyalty. This study uses a quantitative method. This research was conducted at PT. Legalitas Mudah. The research sample is a customer of PT. Legalitas Mudah amounted to 100 respondents. The instrument used in this research is a questionnaire. Data collection techniques are carried out by means of observation, interviews, documentation, distribution of questionnaires, and library searches. The results showed that the company's image has a significant positive effect on customer satisfaction. These results are evidenced by the value of  $t_{count} 2.742 > t_{table} 1.986$ . Customer trust has a significant positive effect on customer satisfaction. These results are evidenced by the value of  $t_{count} 3.153 > t_{table} 1.986$ . Company reputation has a significant positive effect on customer satisfaction. These results are evidenced by the value of  $t_{count} 2.322 > t_{table} 1.986$ . Customer satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty. These results are evidenced by the value of  $t_{count} 3.035 > t_{table} 1.986$ .*

**Keywords:** *Customer Loyalty, Customer Satisfaction*

# ANALISIS LOYALITAS PERUSAHAAN PADA PT LEGALITAS MUDAH

Oleh: Cut Aviyanti

## Abstrak

Keberlangsungan perusahaan menjadi tujuan dari setiap perusahaan. Untuk mencapai keberlangsungan tersebut, terdapat beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan. Sinergi antara citra perusahaan, kepercayaan pelanggan, dan reputasi perusahaan pada perusahaan dapat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk 1) mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan; 2) mengetahui pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan; 3) mengetahui pengaruh reputasi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan; dan 4) mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Legalitas Mudah. Sampel penelitian merupakan pelanggan PT. Legalitas Mudah berjumlah 100 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, pembagian kuisioner, dan penelusuran pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} 2.742 > t_{tabel} 1,986$ . Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} 3.153 > t_{tabel} 1,986$ . Reputasi perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} 2.322 > t_{tabel} 1,986$ . Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} 3.035 > t_{tabel} 1,986$ .

**Kata Kunci:** Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan