

ABSTRAK

Hatedi Prenanda (88840/2007). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Koran Padang Ekspres Di Kota Padang

**Pembimbing : 1. Dr. Hj. Susi Evanita, M.S.
2. Vidyarini Dwita, S.E, M.M.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, kepuasan dan komitmen terhadap loyalitas Pelanggan Koran Padang Ekspres di Kota Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan peristiwa atau kejadian-kejadian variabel penelitian juga untuk menemukan ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan Koran Padang Ekspres di Kota Padang. Pengambilan sampel adalah dengan menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal. Analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan Uji F dan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kepercayaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas Pelanggan Koran Padang Ekspres di Kota Padang dengan tingkat signifikan variabel $0,015 < 0,05$. 2) Kepuasan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pelanggan Koran Padang Ekspres di Kota Padang dengan tingkat signifikan variabel $0,004 < 0,05$ 3) Komitmen memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas Pelanggan Koran Padang Ekspres di Kota Padang dengan tingkat signifikan variabel $0,046 < 0,05$.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka disarankan agar pimpinan Koran Padang Ekspres berusaha Meningkatkan kepuasan, kepercayaan dan komitmen Pelanggan kepada Koran Padang Ekspres di Kota Padang, yaitu dengan meningkatkan kompetensi dan memperhatikan kualitas individu dari seluruh karyawan Koran Padang Ekspres, sehingga Pelanggan akan merasakan kepuasan, kepercayaan dan komitmen yang cukup besar kepada Koran Padang Ekspres, karena mempunyai karyawan yang kompeten dan handal. Hasil penelitian ini menemukan bahwa pengaruh kepuasan, kepercayaan dan komitmen secara bersama-sama terhadap loyalitas sebesar 21%. Angka ini memberikan indikasi bahwa masih terdapat 79% pihak Koran Padang Ekspres dituntut untuk lebih fokus terhadap seluruh kegiatan penerbitan. Bila terdapat hal-hal yang merugikan pelanggan, sedapat mungkin pihak Koran Padang Ekspres dapat bertindak secara cepat untuk menanggapinya, sehingga Pelanggan akan tetap loyal terhadap Koran Padang Ekspres. Meningkatkan kepuasan, kepercayaan dan komitmen Pelanggan terhadap Koran Padang Ekspres dapat dilakukan dengan berbenah diri dan lebih memperhatikan isi informasi yang dibutuhkan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas, percaya dan komit, bila pihak Koran Padang Ekspres dapat meningkatkan pengaruhnya terhadap pelanggan.