

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antar variabel guna menjawab permasalahan bagaimana pengaruh citra, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas. Penelitian ini memberikan implikasi teoritis serta implikasi manajerial mengenai langkah yang harus diambil oleh perusahaan, dalam hal ini PT. Pupuk Kalimantan Timur, untuk meningkatkan loyalitas pelanggannya.

Penelitian ini menggunakan metode sensus dengan populasi sebanyak 102 perusahaan yang memakai pupuk dari PT. Pupuk Kalimantan Timur. Akan tetapi, hanya 100 data yang dapat digunakan karena sebanyak 2 perusahaan menolak memberikan jawaban. Data jawaban dari responden tersebut kemudian dianalisis kesesuaiannya dengan model penelitian yang dikembangkan dari kerangka teoritis menggunakan analisis konfirmatori SEM.

Dari hasil analisis data terlihat bahwa dari tiga hipotesis, seluruhnya diterima. Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Citra terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas. Penelitian ini juga telah membuktikan bahwa untuk sementara ini, kualitas layanan yang telah diberikan oleh PT. Pupuk Kalimantan Timur kepada pelanggannya-lah yang menyumbangkan kontribusi terbesar terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: PT. Pupuk Kalimantan Timur, Citra, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas.