

ABSTRAKSI

Dengan adanya prosentase kritik yang cukup besar mengenai kompetensi tenaga penjualan dan kualitas pelayanan dan turunnya jumlah pelanggan (*Effective Account*) membuat ketidakpuasan dari outlet pelanggan yang akhirnya menurunkan loyalitasnya. Melihat keadaan yang seperti ini, PT. Sinar Majapahit harus membuat upaya-upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggannya dengan memberikan perhatian lebih terhadap loyalitas pelanggannya. Oleh karena itu penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana meningkatkan loyalitas pelanggan.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, data dikumpulkan dari 100 responden pelanggan PT. Sinar Majapahit Purwokerto dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun untuk mendapatkan informasi tentang kompetensi tenaga penjualan, kualitas pelayanan, dan loyalitas pelanggan. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dengan uji regresi berganda.

Hasil pengujian regresi berganda menunjukkan bahwa kompetensi tenaga penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT. Sinar Majapahit Purwokerto kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT. Sinar Majapahit Purwokerto

Kata kunci : kompetensi tenaga penjualan, kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan