ABSTRAK

Jasa rental mobil salah satu bisnis yang keberadaannya terus berkembang. Di Semarang terdapat banyak usaha sewa mobil. Alfina Rental merupakan salah satu usaha sewa mobil di Semarang. Sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa, dalam memberikan jasa kepada pelanggan Alfina Rental harus mengetahui faktor – faktor yang penting dan berpotensi sesuai yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan supaya dapat memenangkan persaingan dengan kompetitor sesama penyedia jasa sewa mobil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *customer relationship management* (CRM) terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

Penelitian ini ditujukan bagi pelanggan Alfina Rental di Kota Semarang. Total jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 101 responden. Metode pengumpulan sampel menggunakan Teknik *simple random sampling* dengan cara menyebar kuesioner. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) sebagai alat analisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *customer relationship management* (CRM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *customer relationship management* (CRM) terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, *Customer Relationship Management*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan