

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, KOMITMEN,
DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH KUD
LESTARI DI KOTA PATI**

NINA YULIYANTI

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 211201102131@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk memberikan informasi tambahan atau pelengkap atas penelitian-penelitian terdahulu mengenai kualitas layanan, kepercayaan, komitmen, dan citra perusahaan. Sampel penelitian ini dilakukan dengan metode purposive sampling sehingga didapatkan 155 responden yang memenuhi kriteria dan memiliki informasi mengenai kualitas layanan, komitmen, kepercayaan, dan citra perusahaan. Selanjutnya muncul hipotesis-hipotesis dari berbagai latar belakang dan penelitian terdahulu sehingga hipotesis tersebut diuji menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keempat hipotesis penelitian ada dua hipotesis yang diterima dan dua hipotesis yang ditolak. Hipotesis yang diterima yaitu variabel komitmen dan variabel citra perusahaan sedangkan hipotesis yang ditolak yaitu variabel kualitas layanan dan kepercayaan.

Kata Kunci : Loyalitas, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Komitmen dan Citra Perusahaan.

**INFLUENCE THE OF SERVICE QUALITY, TRUST, COMMITMENT,
AND CORPORATE IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY OF KUD
LESTARI IN PATI**

NINA YULIYANTI

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201102131@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

This research aims to provide additional or supplementary information on previous studies regarding the quality of service, trust, commitment, and corporate image. The research sample was conducted with a purposive sampling method to obtain the 155 respondents who meet the criteria and have information about the service quality, commitment, trust, and corporate image. Next comes hypotheses from various backgrounds and previous studies that the hypothesis was tested using multiple linear regression analysis. The results showed that of the fourth research hypothesis there are two hypotheses are accepted and the two hypotheses were rejected. Accepted hypothesis that commitment variables and variables while the corporate image that rejected the hypothesis that the variable service quality and trust.

Keyword : Loyalty, Service Quality, Trust, Commitment and Corporate Image.