

INTISARI

Junaidy, 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, *Customer Relationship Management* dan *Word of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pelayanan Rakyat PT. Asia Madura Sumenep. Skripsi , Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Wiraraja. Pembimbing : (I) Drs. Ec. M. Munir Syam AR, MM (II) Miftahol Arifin, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, *Customer Relationship Management* dan *Word of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pelayanan Rakyat PT. Asia Madura Sumenep

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 93 pelanggan PT. Asia Madura. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel yaitu *non-probability sampling* yang berupa *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 responden. Untuk pengambilan data menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskripsi responden, uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis dengan menggunakan bantuan *SPSS For Windows Versi 20,0*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, *Customer Relationship Management* dan *Word of Mouth* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Asia Madura. Secara individu (parsial) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, *Customer Relationship Management* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, *Word of Mouth* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas

Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, *Customer Relationship Management* dan *Word of Mouth*.