

ABSTRAK

Nama : Arnold Japutra
Program Studi : Magister Manajemen
Judul : Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Konsumen: Kasus Kartu Pra Bayar XL Bebas.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan *descriptive research* dengan *cross sectional study*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari mahasiswa sebuah perguruan tinggi di Jakarta Barat. Untuk pengambilan sampel digunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *judgmental sampling*. Sampel yang diperoleh adalah sebanyak 300 responden. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mempengaruhi kepercayaan secara positif, kepercayaan mempengaruhi komitmen secara positif, komitmen mempengaruhi loyalitas secara positif, kepuasan mempengaruhi loyalitas secara positif dan kepercayaan mempengaruhi loyalitas secara positif.

Kata kunci:

Kepuasan, kepercayaan, komitmen, loyalitas

ABSTRACT

Name : Arnold Japutra
Study Program : Master of Management
Title : The Effect of Satisfaction, Trust and Commitment to Consumer Loyalty: The Case of Prepaid Card "XL Bebas"

This research is quantitative *descriptive research* with *cross sectional study*. The primary data is obtained from students of a university located in Jakarta Barat. The method of sampling is *non probability sampling* and the technique is *judgmental sampling*. The sample consisted of 300 respondent. The result of this research shows that there is a positive effect satisfaction to trust, there is a positive effect on trust to commitment, there is a positive effect commitment to loyalty, there is a positive effect satisfaction to loyalty and there is a positive effect trust to loyalty.

Key words:

Satisfaction, Trust, Commitment, Loyalty