

ABSTRAK

PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT SRIKANDI DIAMOND MOTORS CAKUNG

Oleh

Kurnia Putri

NIM: 1719072

Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh signifikan *personal selling* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT Srikandi Diamond Motors Cakung. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan data yaitu *purposive sampling* dengan kuesioner. Populasi yang digunakan yaitu 216 pelanggan PT Srikandi Diamond Motors Cakung dengan sampel penelitian sebanyak 70 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS Ver. 26 sebagai pengolah data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel *personal selling* terhadap loyalitas pelanggan secara parsial dengan $t_{hitung} 2,160 > t_{tabel} 1,675$. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kepuasan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan dengan $t_{hitung} 4,474 > t_{tabel} 1,675$. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel *personal selling* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara simultan dengan $F_{hitung} 49,7 > F_{tabel} 3,13$.

Kata kunci: *Personal Selling*, Kepuasan pelanggan, Loyalitas Pelanggan