

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG**

---

---

Program Studi Manajemen  
Skripsi Sarjana Ekonomi  
Semester Gasal Tahun 2024/2025

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN,  
CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN TUNAS AUTO GRAHA (TAG) DI KOTA PALEMBANG**

**Jolin Rusli Tee Baldi**

**2125200001**

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, citra merek dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Tunas Auto Graha (TAG) Palembang secara parsial dan simultan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner menggunakan skala *likert*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 21.037 dan sampel yang digunakan adalah sebesar 393 responden yang merupakan pelanggan Tunas Auto Graha (TAG) Palembang. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *software* SPSS 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan, sedangkan variabel citra merek tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan secara parsial. Secara simultan, variabel kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, citra merek dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, citra merek, kepercayaan, loyalitas pelanggan