

# STUDI IDENTIFIKASI LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. JOKO

## SOLO INDONESIA CABANG MERAK JINGGA MEDAN

Ika Trihardini

*Jurusan Ilmu Psikologi Industri dan Organisasi*

*Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi loyalitas pelanggan di PT. Joko Solo Indonesia cabang merak jingga medan. Sebagai subjek penelitian ini adalah seluruh pelanggan joko solo di cabang merak jingga medan.

Perusahaan telah memberikan pelayanan untuk memenuhi kepuasan para pelanggan. Dengan kinerja seluruh anggota perusahaan, para pelanggan banyak merasakan pelayanan dengan kepuasan yang tinggi, di sisi lain pelayanan juga mendapat tempat yang baik, kemudian kepercayaan para pelanggan termasuk kategori sedang dan komitmen pelanggan terhadap perusahaan ini merupakan kategori sedang.

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan joko solo merak jingga. Penentuan sampel dilakukan dengan cara *incidental sampling*. Simpulan dari analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut. 1. Tingkat kepuasan pelanggan yang diukur berdasarkan skala kepuasan pelanggan termasuk kategori puas. 2. Tingkat pelayanan pelanggan yang diukur berdasarkan skala pelayanan jasa boga termasuk kategori baik. 3. Tingkat kepercayaan pelanggan yang diukur berdasarkan skala kepercayaan termasuk kategori sedang. 4. Tingkat komitmen pelanggan yang diukur berdasarkan skala komitmen termasuk kategori sedang.

Dari penelitian ini PT. Joko Solo Inonesia cabang Merak Jingga Medan memiliki pelanggan yang loyal dengan persentase 70 % merupakan pelanggan yang loyal.