

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN JASA PEMBIAYAAN KREDIT MOTOR  
PADA PT INDOMOBIL FINANCE PADANG SERTA DAMPAKNYA  
PADA LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi pada Perusahaan Jasa Pembiayaan di Kota Padang)**

**TESIS**



**Pembimbing : Dr. Ratni Prima, SE, MM**

Disusun oleh :

**ANDRI PURNOMO**

**NIM : 13.2052.2061**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN JASA PEMBIAYAAN KREDIT MOTOR  
PADA PT INDOMOBIL FINANCE PADANG SERTA DAMPAKNYA  
PADA LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi pada Perusahaan Jasa Pembiayaan di Kota Padang)**

**Andri Purnomo NIM : 13.2052.2061**

Dibimbing oleh : Dr. Ratni Prima, SE, MM

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kepercayaan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan jasa pembiayaan kredit motor pada PT Indomobil Finance Padang Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada Perusahaan Jasa Pembiayaan di Kota Padang). Sampel penelitian ini adalah pelanggan jasa pembiayaan kredit Motor pada PT Indomobil Finance Padang sebesar 300 responden. Jenis penelitian yang dilakukan bersifat *explanatory* dengan teknik survey yang memiliki horizon waktu *cross section* melalui penyebaran kuisioner. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan Analisis Structural Equation Modeling process (SEM).

Berdasarkan hasil pengujian SEM (*Structural Equational Modeling*) dengan menggunakan Smart PLS maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh secara negatif terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pembiayaan kredit Motor pada PT Indomobil Finance Padang. Citra perusahaan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pembiayaan kredit Motor pada PT Indomobil Finance Padang. Kepercayaan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pembiayaan kredit Motor pada PT Indomobil Finance Padang. Citra perusahaan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pembiayaan kredit Motor pada PT Indomobil Finance Padang. Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pembiayaan kredit Motor pada PT Indomobil Finance Padang.

**Kata Kunci : kepercayaan, citra perusahaan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan**