

ABSTRAK

Eva Refiana. 2020. *Pengaruh Trust dan Communication terhadap Customer Retention pada Adikuasa Photography di Taman Cari Purbolinggo Lampung Timur*. Skripsi. Program Studi manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) H. Suwanto, S.E., M.M. (2) Fitriani, S.E., M.M.

Kata kunci: *Trust, Communication, Customer Retention*.

Setiap perusahaan tentunya memiliki strateginya masing-masing di dalam menarik pelanggan dan mempertahankan pelanggannya agar tidak berpindah ke perusahaan pesaing. Untuk mempertahankan para pelanggan tersebut maka diperlukan suatu upaya untuk mempertahankan mereka diantaranya yaitu dengan membangun kepercayaan dan menjalankan komunikasi yang baik dengan konsumen. Permasalahan yang ada di Studio Adikuasa Photography pada tahun 2019 jumlah pelanggan cenderung mengalami fluktuasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Trust dan Communication* terhadap *Customer Retention* di Adikuasa Photography.

Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif atau penelitian verifikatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Objek dalam penelitian ini adalah *Trust, Comunnication dan Customer Retention*. Kegiatan penelitian ini dilakukan di Adikuasa PhotoGraphy di Taman Cari Purbolinggo Lampung Timur. Populasi penelitian adalah konsumen di Adikuasa PhotoGraphy dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 93 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan analisa kualitas data dan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan *secara partial trust dan communication* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Retention*. Secara simultan juga menunjukkan bahwa *trust dan communication* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Customer Retention*. Berdasarkan angka coefisiensi dan nilai t_{hitung} maka dapat diketahui bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap *customer retention* adalah *communication*.