

ABSTRAK

Mutmainah, Siti. 2024. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Psychological Capital Terhadap Loyalitas Pelanggan pada CV Laduny Alifatama*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen. Program Pascasarjana. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. E. Febriyanto, S.E., M.M, (2) Dr. Kuncoro Budi Riyanto, SE.M.M.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, psychological capital, loyalitas pelanggan.

Sub sektor penerbitan merupakan salah satu pilar penting dalam mendukung ekonomi kreatif di Indonesia. CV Laduny Alifatama merupakan salah satu perusahaan penerbitan dan percetakan yang ada di Kota Metro dengan jumlah pelanggan lebih dari 1.000 pelanggan sejak awal berdirinya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan psychological capital terhadap loyalitas pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif, menggunakan teknik sampling probability sampling dengan jenis purposive sampling, populasi pada penelitian ini yaitu pelanggan CV Laduny Alifatama dalam rentang waktu 2018 – 2024 sebanyak 1000 orang, jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus solvin sehingga diperoleh sebanyak 91 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah berbentuk kuesioner/angket.

Hasil penelitian ini yaitu (1) Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV Laduny Alifatama. (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV Laduny Alifatama. (3) *Psychological Capital* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV Laduny Alifatama. (4) Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan *psychological capital* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV Laduny Alifatama.