

ABSTRAK

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP KOMITMEN HUBUNGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PT COMBIPHAR

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan, kepuasan, dan komitmen hubungan terhadap loyalitas pelanggan *PT Combiphar*. *PT Combiphar* adalah perusahaan farmasi asal Indonesia yang bergerak dalam pengembangan, produksi, dan distribusi produk-produk kesehatan. Perusahaan ini telah dikenal sebagai salah satu pemain utama dalam industri farmasi di Indonesia dengan komitmen untuk menyediakan solusi kesehatan yang berkualitas tinggi bagi masyarakat. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode kuesioner dan jumlah sampel sebanyak 200 responden. Alat analisis yang digunakan adalah SEM SmartPLS. Hasil dari penelitian ini adalah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap komitmen hubungan dan loyalitas pelanggan; kepuasan berpengaruh signifikan terhadap komitmen hubungan dan loyalitas pelanggan; dan komitmen hubungan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kontribusi penelitian ini adalah memberikan pemahaman empiris bagi manajemen perusahaan farmasi, khususnya *PT Combiphar*, dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan melalui peningkatan kepercayaan, kepuasan, dan komitmen hubungan.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan, Komitmen, Loyalitas, *PT Combiphar*.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF TRUST AND SATISFACTION ON RELATIONSHIP COMMITMENT AND CUSTOMER LOYALTY AT PT COMBIPHAR

This study aims to examine and analyze the influence of trust, satisfaction, and relationship commitment on customer loyalty at PT Combiphar. PT Combiphar is an Indonesian pharmaceutical company engaged in the development, production, and distribution of healthcare products. The company is recognized as one of the key players in the Indonesian pharmaceutical industry, committed to providing high-quality healthcare solutions for the public. This research employs a quantitative approach using a questionnaire method with a sample of 200 respondents. The analytical tool used is SEM SmartPLS. The results show that trust has a significant influence on relationship commitment and customer loyalty; satisfaction has a significant influence on relationship commitment and customer loyalty; and relationship commitment has a significant influence on customer loyalty. The contribution of this study lies in providing empirical insights for pharmaceutical company management, particularly PT Combiphar, in building and maintaining customer loyalty through enhancing trust, satisfaction, and relationship commitment.

Keywords: Trust, Satisfaction, Commitment, Loyalty, PT Combiphar.