

Loyalitas pelanggan adalah salah satu factor penting bagi PT. Trakindo Utama karena hal tersebut menjelaskan tingkat retensi dan pembelian kembali dari pelanggan. Dalam beberapa kasus seperti jatuhnya harga minyak mentah dunia yang mengakibatkan turunnya tingkat penjualan, memiliki tingkat loyalitas pelanggan yang tinggi akan memberikan keuntungan yang besar dalam mempertahankan pendapatan perusahaan. “Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan” mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap PT. Trakindo Utama. Terlebih, karena PT. Trakindo Utama merupakan distributor utama dari produk bermerek Caterpillar, dimana berdasarkan penelitian sebelumnya adalah krusial untuk menjelaskan hubungan antara loyalitas terhadap PT. Trakindo Utama dan loyalitas pelanggan terhadap merek Caterpillar. Penelitian ini menyajikan sebuah model yang menjelaskan hubungan diantara kepuasan pelanggan terhadap jasa (services satisfaction) dan loyalitas terhadap distributor (distributor loyalty), serta hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap produk (product satisfaction) dan loyalitas pelanggan terhadap merek (brand loyalty).

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli unit peralatan berat dari PT. Trakindo Utama (n=35). Data didapatkan dari dua survei yang biasanya dilakukan PT. Trakindo Utama berurutan pada sebuah transaksi unit. Survei pertama bernama “initial purchase” survei, dan dilanjutkan dengan “product used” survey. Survei terdiri dari tanggapan pelanggan terhadap pertanyaan mengenai kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Hasil menunjukkan bahwa pada pelanggan PT. Trakindo Utama, kepuasan pelanggan terhadap jasa (services satisfaction) memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas terhadap distributor (distributor loyalty). Dan kepuasan pelanggan terhadap produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan terhadap merek (brand loyalty).

**Kata Kunci:** Loyalitas Merek, Loyalitas Distributor, Kepuasan Jasa, Kepuasan Produk, Industri retail

**ABSTRACT**

Customer Loyalty is an important factor for PT. Trakindo Utama as it defines the retention rate and repurchase behavior of the customers. During some of the catastrophic events such as the fall of oil prices which leads to the declining sales, having higher customer loyalty gives huge advantage in maintaining the revenue. “The customer satisfaction towards the services provided” influences the customer loyalty of PT. Trakindo Utama. Moreover, PT. Trakindo Utama is the main distributor of Caterpillar products. And according to some past researches, clearly defining the relationship between the loyalty towards the services provided by PT. Trakindo Utama and the loyalty towards the brand Caterpillar among the customers is crucial. This research shows the influence of product satisfaction towards brand loyalty and services satisfaction towards distributor loyalty.

The sample of this research are the businesses customers of PT. Trakindo Utama (n= 35). The data is secondary data retrieved from two surveys conducted by PT. Trakindo Utama that are usually done one after another in a purchase namely Initial Purchase survey and Product Used survey. Surveys are consisted of the customers’ responses recorded regarding satisfaction and loyalty questions.

The result reveals that among the customers of PT. Trakindo Utama, services satisfaction positively influences the distributor loyalty. And that product satisfaction positively influences the brand loyalty.

**Keywords:** Brand Loyalty, Distributor Loyalty, Services Satisfaction, Product Satisfaction, Retailer Industry