

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi komunikasi dalam bisnis ritel yang rendah dalam hal pelayanan dari karyawan kepada para pelanggan. Hal tersebut memengaruhi turunnya kepuasan pelanggan dan menyebabkan loyalitas pelanggan berada pada tingkat yang sangat rendah. Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa signifikan pengaruh Komitmen (X1) dan Komunikasi (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober- November 2022 bertempat di kota Tangerang Selatan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang diisi langsung oleh para pengguna Scarlett Whitening dengan jumlah populasi 19.920 orang dan sampel sebanyak 111 orang dihitung menggunakan uji deskriptif (demografi), uji Instrumen data, uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, multikolinearitas, analisis linier berganda, uji hipotesis, uji koefisien determinasi (R-square - adjusted R-square), uji F (anova), uji t (coeffients) dilakukan dalam penelitian ini menggunakan data yang diolah dengan menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 16.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Komitmen, memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, serta Kepuasan memiliki pengaruh signifikan. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa Komitmen dan Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci: Komitmen, Komunikasi, dan Loyalitas Pelangga