

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cikutra Kota Bandung

Oleh : Azizah Hanifah Asman

NPM : 1111181068

Era globalisasi sekarang ini, menuntut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perkembangan jasa pelayanan pengiriman dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Ketatnya persaingan dan semakin banyaknya perusahaan jasa pengiriman yang bermunculan pada saat ini membuat pihak pemilik atau pengelola harus dapat menciptakan strategi agar mampu bersaing dan lebih unggul di banding para pesaingnya. Ada begitu banyak perusahaan yang menyediakan berbagai layanan pengiriman salah satunya PT. Pos Cikutra Kota Bandung. Penelitian ini di latar belakang dengan adanya penurunan jumlah pelanggan yang menggunakan jasa PT. Pos setiap bulannya. Permasalahan tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di PT Pos Cikutra kota Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan analisis menggunakan SPSS Vers. 20 koefisien determinasi penelitian ini memiliki pengaruh sebesar 0,152 yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 15,2% dan sisanya 84,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti oleh penulis. Dalam penelitian ini didapat persamaan regresi linear sederhana yaitu $Y = 18,676 + 0,235X$ pengujian hipotesis diperoleh hasil bahwa dengan tingkat signifikansi 10%, variabel kualitas pelayanan mendapatkan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,195 > 0,67705$, hasil pengujian tersebut mengartikan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The Influence of Service Quality on Customer Loyalty at PT. Cikutra Post, Bandung City

BY: Azizah Hanifah Asman

NPM : 1111181068

The current era of globalization requires State-Owned Enterprises (BUMN) to improve professional services in accordance with their respective fields. The development of delivery services from year to year is increasingly becoming a concern of the wider community. Tight competition and the increasing number of delivery service companies emerging at this time mean that owners or managers must be able to create strategies to be able to compete and be superior to their competitors. There are so many companies that provide various delivery services, one of which is PT. Cikutra Post, Bandung City. This research is motivated by a decrease in the number of customers using PT services. Post every month. This problem made researchers interested in conducting research with the aim of finding out the effect of service quality on customer loyalty at PT Pos Cikutra, Bandung city. The method used in this research is descriptive verification with a quantitative approach. This study used 100 respondents as research samples using simple linear regression analysis. Based on analysis using SPSS Vers. The 20 coefficients of determination in this research have an influence of 0.152, which means that service quality has a significant influence on customer loyalty by 15.2% and the remaining 84.8% is influenced by other variables not researched by the author. In this study, a simple linear regression equation was obtained, namely $Y = 18.676 + 0.235$ significant to customer loyalty.

Keywords: *Service Quality and Customer Loyalty*

