

## ABSTRAK

**CHUSNUL HOTIMAH, 18110059**

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG EKSPEDISI PADA PT AMAN SAMUDRA ABADI (ASA) SURABAYA**

**Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2021**

**Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan**

Kualitas pelayanan ialah wujud layanan yang diberikan kepada pelanggan dan dikategorikan ke dalam harapan dan realitas atas layanan yang diterima oleh pelanggan. Loyalitas pelanggan memerlukan pelanggan yang betul-betul setia dengan kualitas pelayanan dan juga kepuasan pelayanan yang diberikan industri jasa ekspedisi muatan kapal laut, begitu juga yang dilakukan oleh PT Aman Samudra Abadi (ASA) Surabaya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan sampel 55 responden (menggunakan rumus slovin). Pengambilan data ini menggunakan data atau model analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 24. Sebelum data dianalisis, dilakukan pengujian kualitas data dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil olah data menunjukkan item kuesioner bersifat valid dan semua bersifat reliabel.

Berdasarkan analisis dan pembahasan, Hasil uji T menunjukkan pada variabel Kepuasan pelanggan (X1) nilai t-hitung t-tabel (2,429 2,005) dan nilai signifikansi  $0,000 \leq 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil uji T variabel kualitas pelayanan (X2) nilai t-hitung t-tabel (5,231 2,005) dan nilai signifikansi  $0,000 \leq 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Kepuasan pelanggan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh simultan / bersamaan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada PT Aman Samudra Abadi. Dan dapat disimpulkan hasil dari penelitian ini dikatakan bahwa kepuasan pelanggan (X1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang artinya kepuasan pelanggan meningkat maka pelanggan semakin loyal. Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang artinya jika kualitas yang diberikan perusahaan semakin baik maka pelanggan semakin loyal.