

ABSTRAK

MUHAMMAD IVAN SYAHRURI, 18.110013

**TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BERPENGARUH TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI PT. PUMA LOGISTICS INDONESIA**

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2022

**Kata Kunci : Pelayanan Customer Service, Harga, Pengemudi,
Kendaraan Truk dan Loyalitas Pelanggan**

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan penyedia jasa, karena dapat dianggap sebagai aset yang bernilai tinggi. Terdapat juga aspek-aspek lain yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan antara lain pelayanan customer service, harga, pengemudi, dan kendaraan truk. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh faktor-faktor pelayanan customer service, harga, pengemudi, dan kendaraan truk terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Puma Logistics Indonesia di Surabaya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa trucking PT. Puma Logistics Indonesia sebanyak 50 responden. Metode pengumpulan data berupa metode kuesioner dengan menggunakan skala likert. Adapun data yang di peroleh nantinya akan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden menyetujui pengaruh customer service, harga, pengemudi, dan kendaraan truk yang diberikan oleh perusahaan sudah sangat baik sehingga loyalitas pelanggan PT. Puma Logistics Indonesia sangat banyak. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan customer service mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, pengemudi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kendaraan truk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan customer service, harga, pengemudi, dan kendaraan truk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.