

ABSTRAKSI

NAMA : ARYO JULIARTO. S
NIM : 16.1011380

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT SAMUDERA RAYA JAYA

Skripsi. Program Studi Administrasi Bisnis 2020

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana hubungan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Samudera Raya Jaya. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna jasa ekspedisi sedangkan sampel yang diambil sebanyak 45 responden. penelitian ini adalah metode kuantitatif dan teknik analisis data dengan regresi linier berganda. Sebelum data dianalisis, dilakukan pengujian kualitas data dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil olah data menunjukkan item kuisioner bersifat valid dan semua variabel bersifat reliabel.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa, variabel Kepuasan Pelanggan (X_1) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t hitung sebesar 4,908 lebih besar dari t tabel sebesar 2,018 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menjelaskan bahwa apabila kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan PT. Samudera Raya Jaya baik maka akan baik pula hasil yang diterima. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t hitung sebesar 2,675 lebih besar dari t tabel sebesar 2,018 dengan tingkat signifikansi 0,011 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menjelaskan loyalitas pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan dari karyawan PT. Samudera Raya Jaya. akan semakin meningkat. Kepuasan pelanggan dan Kualitas Pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan, sebesar 38,9%. Nilai ini menunjukkan loyalitas pelanggan memiliki hubungan oleh variabel kepuasan pelanggan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) sisanya sebesar 61,1% berhubungan dengan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dan kepuasan pelanggan yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Variabel yang berpengaruh paling dominan adalah kepuasan pelanggan dengan nilai beta sebesar 0,608.