

ABSTRAK

DAVID BAYU RISTIAMA, 22131057

PENGARUH DIGITALISASI PEMBAYARAN TARIF DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI GATE TANJUNG EMAS PT PELABUHAN

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2023
Kata Kunci : Digitalisasi Pembayaran, Tarif, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan sangat penting untuk menjaga keberhasilan bisnis dalam jangka panjang karena pelanggan yang setia akan melakukan pembelian berulang atau kembali menggunakan layanan secara teratur. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan antara lain adalah digitalisasi pembayaran, tarif dan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan mengetahui secara parsial dan simultan Pengaruh Digitalisasi Pembayaran, Tarif dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Gate Tanjung Emas PT Pelabuhan Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian kuantitatif dan menggunakan teknik pengambilan sampel *Random Sampling* dalam *Non Probability Sampling* dengan jumlah 96 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada karyawan kawasan industri, calon penumpang kapal dan masyarakat yang menggunakan layanan. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, uji linieritas, regresi linier berganda dengan pengujian hipotesis, yaitu uji t (parsial) dan uji f (simultan).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial diketahui bahwa digitalisasi pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Gate Tanjung Emas PT Pelabuhan Indonesia. Secara parsial diketahui bahwa Tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Gate Tanjung Emas PT Pelabuhan Indonesia. Secara parsial diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan diketahui bahwa digitalisasi pembayaran, tarif dan kualitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Gate Tanjung Emas PT Pelabuhan Indonesia. Dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,840 yang artinya besar pengaruh variabel independen yaitu digitalisasi pembayaran, tarif dan kualitas layanan memiliki kontribusi sebesar 84% dalam menerangkan loyalitas pelanggan.