

ABSTRAK

KIKI DWI PUTRI, 20111034

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, DAN HARGA YANG KOMPETITIF TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT. LINTAS TRANS LOGISTIK”

Skripsi : Program Studi Administrasi Bisnis 2024

Kata kunci : Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga Yang Kompetitif dan Loyalitas Pelanggan

Dalam dunia bisnis yang semakin kompleks dan kompetitif saat ini, mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan merupakan hal yang krusial bagi keberhasilan jangka panjang suatu perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman, dan harga yang kompetitif terhadap loyalitas pelanggan di PT. Lintas Trans Logistik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data dari 45 responden yang merupakan pelanggan PT. Lintas Trans Logistik. Data dianalisis menggunakan software SPSS versi 29 untuk mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan (X1) dan harga yang kompetitif (X3) secara signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan (Y). Namun, ketepatan waktu pengiriman (X2) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam konteks perusahaan ini. Hasil penelitian ini konsisten dengan grand theory of consumer behavior yang menekankan pentingnya faktor-faktor seperti kepuasan pelanggan dalam membangun loyalitas. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bahwa PT. Lintas Trans Logistik dapat meningkatkan strategi pemasaran dan layanan mereka dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan dan penetapan harga yang kompetitif untuk memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan.