

ABSTRAKSI

NAMA : SIDIK RAHMAD HIDAYAT

NIM : 16.1011409

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT MITRA ANDALAN TRANS ANUGERAH

Skripsi. Program Studi Administrasi Bisnis 2020

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana hubungan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Mitra Andalan Andalan Trans Anugerah. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna jasa ekspedisi sebanyak 51 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), Artinya apabila pelanggan dapat merasa puas, maka akan meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Artinya apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka loyalitas Pelanggan akan semakin meningkat. Kepuasan pelanggan dan Kualitas Pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan, Artinya apabila Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan yang diberikan semakin baik maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Variabel yang berpengaruh paling dominan adalah kepuasan pelanggan dengan nilai beta sebesar 0,536.