

ABSTRAK

Pranata D. M. T. Nainggolan, Manajemen Pemasaran, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang di JNE Kota Medan

Penelitian ini membahas tentang masalah turunnya jumlah penjualan yang dipengaruhi oleh kualitas layanan yang kurang baik, sehingga tingkat loyalitas pelanggan terhadap JNE menurun. Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan JNE Jalan Gatot Subroto Medan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang JNE Jalan Gatot Subroto Medan, pengambilan sampel menggunakan Rumus Slovin menghasilkan sampel sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* secara *accidental*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis jalur dengan bantuan analisis regresi linier sederhana dan uji koefisien determinasi (*R-Square*) dan uji signifikansi (*T-Test*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dari hasil regresi linier sederhana mendapatkan persamaan regresi berikut $Y = 1.980 + 0.521x + e$, variasi loyalitas pelanggan sebesar 17,6% dapat dijelaskan oleh kualitas layanan. Hasil Regresi dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$, diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000. Jika nilai signifikan lebih kecil $<$ dari α ($0,000 < 0,5$) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil Regresi nilai t hitung sebesar 4.713 lebih besar $>$ dari t tabel sebesar 1.987. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Pranata D. M. T. Nainggolan, Marketing Management, Influence of Service Quality on Customer Loyalty of Courier Service JNE in Medan

The research discuss about amount of sales decreasing influenced by the less of service quality, so that the rate of customer loyalty on JNE has decreased. Purpose of this research to demonstrate how much the influence of service quality on JNE's customer loyalty.

This research is quantitative research using survey method. Population of this research is the customers of JNE Gatot Subroto courier service, total sample use Slovin's Formula produce 100 people as the samples, using accidentally purposive sampling. Data collection techniques are using questionnaire were tested validity and reliability. Data analysis techniques to answer hypothesis are using path analysis with simple linear regression, R-Square and T-Test.

Research's result shows service quality positively influence on customer loyalty. It revealed by simple linear regression with regression formula $Y = 1.980 + 0.521x + e$, variation of customer loyalty is 17,6% explained by customer loyalty. Regression result with signification $\alpha = 5\%$, acruing signification 0,000. If signification score smaller < than α ($0,000 < 0,5$) so conclusion is H0 rejected and H1 accepted. T-Test score regression result is 4.713 bigger > than T Table is 1.987. Research conclusion is service quality positively influence on customer loyalty significant.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty.