

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT POS SOEKARNO HATTA BANDUNG

**Oleh :
Sapto Dwi Cahyo**

**Pembimbing:
Henny Utarsih, SE.,M.,SI.**

ABSTRAK

Bidang usaha jasa pengiriman barang dan logistik saat ini berkembang pesat di Indonesia, itu karena produk kreatif Indonesia kian melesat, bisnis digital *e-commerce* makin marak dengan segmentasi usaha yang beragam salah satu faktor yang berkontribusi adalah peningkatan jumlah bisnis jasa pengiriman barang di Indonesia. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor menentukan kepuasan pelanggan serta terciptanya loyalitas. Saat ini bisnis jasa pengiriman barang berlomba-lomba menawarkan jasa dengan kelebihan kualitas yang dimiliki oleh perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan jasa pengiriman barang terhadap loyalitas pelanggan PT Pos Soekarno Hatta Bandung. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Data yang digunakan merupakan data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna atau pelanggan jasa PT Pos Soekarno Hatta Bandung. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan perhitungan penentuan sampel menggunakan rumus *Cochran*, dan data dikumpulkan melalui kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan analisis regresi linear sederhana untuk mengidentifikasi variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai *R square* 0,197 atau 19,7% sedangkan sisa 80,3% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan.

**THE EFFECT OF QUALITY SERVICE DELIVERY SERVICE GOODS TO
CUSTOMER LOYALTY PT POS SOEKARNO HATTA BANDUNG**

by:
Sapto Dwi Cahyo

Preceptor :
Henny Utarsih, SE.,M.,SI.

ABSTRACT

This study aims to determine the magnitude of the influence of quality service the freight forwarding and logistics business are currently growing rapidly in Indonesia because Indonesian creative products are increasingly racing, e-commerce digital business is increasingly rife with diverse business segmentation. One of the contributing factors is the increasing number of freight forwarding businesses in Indonesia. Service quality is one of the factors determining customer satisfaction and creating loyalty. Currently, the freight forwarding business is competing to offer services with excess quality owned by the company. The purpose of this study was to determine the magnitude of the effect of the quality of freight forwarding services on customer loyalty PT Pos Soekarno Hatta Bandung.

The research method used in this study was a quantitative method with a descriptive and verification approach. The data used are primary and secondary data. The population in this study were users or service customers of PT Pos Soekarno Hatta Bandung. The sample in this study amounted to 100 respondents with the calculation of the determination of the sample using the Cochran formula, and the data was collected through a questionnaire.

Analysis of the data used in this study with a simple linear regression analysis to identify independent variables that affect the dependent variable. The results showed that service quality has an effect on customer loyalty with R square value of 0.197 or 19.7% while the remaining 80.3% is influenced by variables or other factors not examined in this study.

Keywords: *quality service , customers loyalty .*