

ABSTRAK

Sisdianto, Irwan. 2021. Skripsi. **Pengaruh Kualitas Jasa, Harga, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Pada PT. Pos Indonesia Cabang Kota Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Probolinggo dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa, harga, dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman secara simultan pada PT. Pos Indonesia Cabang Kota Probolinggo. (2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa, harga, dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman secara parsial pada PT. Pos Indonesia Cabang Kota Probolinggo. (3) Untuk mengetahui diantara variabel kualitas jasa, harga, dan citra perusahaan yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman pada PT. Pos Indonesia Cabang Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif dengan pendekatan hubungan kausal, dengan variabel X_1 Kualitas Jasa, variabel X_2 Harga, variabel X_3 Citra Perusahaan dan Variabel Y Loyalitas Pelanggan. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling*, yaitu *purposive sampling* dengan jumlah sampel 40 pelanggan. Sumber data yang digunakan sumber data primer dan sekunder dengan metode pengumpulan data kuesioner, wawancara, dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian ini adalah uji regresi berganda, analisis koefisien determinasi R^2 , Uji F, Uji t dan Uji dominan.

Hasil penelitian ditunjukkan dengan persamaan regresi $Y = 9,033 + 0,265 X_1 + 0,256 X_2 + 0,244 X_3$ dan hasil uji hipotesis simultan F_{hitung} sebesar $48,875 > F_{tabel} 2,86$ dengan nilai signifikansi (sig) sebesar $0,000 < 0,05$ membuktikan bahwa kualitas jasa, harga, dan citra perusahaan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil Uji Hipotesis parsial $T_{hitung} X_1 = 4,022$, $X_2 = 4,626$, dan $X_3 = 3,521$ dan $T_{tabel} = 2,028$ dengan nilai sig ketiga variabel $< 0,05$ membuktikan bahwa kualitas jasa, harga, dan citra perusahaan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji hipotesis dominan menunjukkan variabel X_1 (kualitas jasa) memiliki nilai T_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan variabel lainnya.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Harga, Citra Perusahaan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Sisdianto, Irwan. 2021. Thesis. The Influence of Service Quality, Price, and Company Image on Customer Loyalty of Shipping Services At PT. Pos Indonesia Probolinggo City Branch. Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.

This research was conducted at PT. Pos Indonesia Probolinggo City Branch with the research objectives to be achieved are (1) To determine the effect of service quality, price, and company image on customer loyalty simultaneous delivery services at PT. Pos Indonesia Probolinggo City Branch. (2) To determine the effect of service quality, price, and company image on customer loyalty of delivery services partially at PT. Pos Indonesia Probolinggo City Branch. (3) To find out among the variables of service quality, price, and company image which have a dominant influence on customer loyalty in delivery services at PT. Pos Indonesia Probolinggo City Branch.

The type of research conducted is quantitative with a causal relationship approach, with the variable X1 Service Quality, variable X2 Price, variable X3 Company Image and Variable Y Customer Loyalty. The sampling technique used is non-probability sampling, namely purposive sampling with a sample of 40 customers. Sources of data used primary and secondary data sources with data collection methods questionnaires, interviews, documentation. The data analysis method used is validity test and reliability test. The classical assumption test is normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test. The data analysis technique used to answer the research hypothesis is multiple regression test, coefficient of determination analysis R², F test, t test and dominant test.

The results are shown by the regression equation $Y = 9.033 + 0.265 X1 + 0.256 X2 + 0.244 X3$ and the results of the simultaneous hypothesis test Fcount of $48.875 > Ftable 2.86$ with a significance value (sig) of $0.000 < 0.05$, proving that service quality, price, and corporate image simultaneously on customer loyalty. Partial Hypothesis Test Results Tcount X1 = 4.022, X2 = 4.626, and X3 = 3.521 and Ttable = 2.028 with the third sig value of the variables < 0.05 proving that service quality, price, and company image partially affect customer loyalty. The results of the dominant hypothesis test show that the X1 variable (service quality) has a Tcount value greater than the other variables.

Keywords : Service Quality, Price, Company Image, Customer Loyalty.