

ABSTRAK

Arifah, Febilia Nurul. 2021. Skripsi “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Probolinggo**”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

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

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang telah melakukan transaksi di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Probolinggo, dengan jumlah transaksi sebanyak 15.239 transaksi, dengan sampel yang diambil adalah sebanyak 99 orang dengan kriteria pelanggan yang sudah menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Probolinggo minimal 2 tahun, dengan teknik pengambilan sample yaitu *purposive sampling*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, variabel yang digunakan meliputi kualitas pelayanan, citra perusahaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Metode analisis data dari hasil penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan statistik berupa uji instrumen, uji normalitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien korelasi berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ditunjukkan dengan persamaan regresi $Y = 1,256 + 0,155X_1 + 0,610X_2 + 0,176X_3$ dan hasil uji hipotesis simultan F_{hitung} sebesar 44,159 > F_{tabel} 2,70 dengan nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,000^b membuktikan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji hipotesis parsial $t_{tabel} = 1,985$ dan nilai t_{hitung} $X_1 = 2,775$, $X_2 = 6,682$, $X_3 = 2,589$ dengan nilai Sig ketiga variabel < 0,05 membuktikan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil analisis mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan, terlihat bahwa hasil uji hipotesis dominan menunjukkan variabel X_2 (Citra Perusahaan) memiliki nilai t_{hitung} > dibanding dengan variabel independen lainnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Arifah, Febilia Nurul. 2021. Thesis "**The Effect of Service Quality, Company Image and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at PT. Pos Indonesia (Persero) Probolinggo City**". Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.

This research was conducted at PT. Pos Indonesia (Persero) Probolinggo City with research objectives to be achieved are (1) To determine the significant influence of service quality, corporate image and customer satisfaction on customer loyalty simultaneously at PT. Pos Indonesia (Persero) Probolinggo City (2) To determine the significant influence of service quality, corporate image and customer satisfaction on customer loyalty partially at PT. Pos Indonesia (Persero) Probolinggo City (3) To find out among the variables of service quality, company image and customer satisfaction which have a dominant influence on customer loyalty at PT. Pos Indonesia (Persero) Probolinggo City.

The population in this study are customers who have made transactions at PT. Pos Indonesia (Persero) Probolinggo City, with the number of transactions as many as 15,239 transactions, with samples taken as many as 99 people with the criteria of customers who have used the services of PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Probolinggo at least 2 years, with a sampling technique is purposive sampling. The research using in this research is descriptive quantitative research with an associative approach, the variables used include service quality, company image, customer satisfaction and customer loyalty. The data analysis method from the results of this study is a quantitative descriptive method using statistics in the form of instrument tests, normality tests, classical assumption tests, multiple regression analysis, multiple correlation coefficients, coefficients of determination and hypothesis testing.

The results of the study shown by the regression equation $Y = 1.256 + 0.155X_1 + 0.610X_2 + 0.176$ and the results of the simultaneous hypothesis test F_{count} of 44.159 > F_{table} 2.70 with a significance value (Sig) of 0.000^b proves that service quality, company image and customer satisfaction simultaneously affect customer loyalty. The results of the partial hypothesis test $t_{table} = 1.985$ and the value of $t_{arithmetic}$ $X_1 = 2.775$, $X_2 = 6.682$, $X_3 = 2.589$ with the Sig value of the three variables < 0.05 proving that service quality, company image and customer satisfaction partially affect loyalty customer. Based on the results of the analysis of the variables that affect Customer Loyalty, it can be seen that the result of the dominant hypothesis test results indicate the variable X_2 (Corporate Image) has a value of t is > than the other independent variables.

Keywords : Service Quality, Company Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

