

DETERMINASI KUALITAS PELAYANAN : RELIABILITY, ASSURANCE, TANGIBLE, EMPATHY, RESPONSIVENESS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN di PT. Indah Logistic dan Cargo Cabang Dukun Gresik

*DETERMINATION OF SERVICE QUALITY : RELIABILITY,
ASSURANCE, TANGIBLE, EMPATHY, RESPONSIVENESS TO
CUSTOMER LOYALTY at PT. Indah Logistics and Cargo Dukun
Gresik Branch*

Nur Lailatuz Zuhroh

Program Studi Manajemen/Fakultas Ekonomi Unisla

zuhroh20@gmail.com

Website:

Abstrak

Kata Kunci:

*Reliability,
Assurance, Tangible,
Empathy,
Responsiveness,
Loyalitas Pelanggan.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pertama, apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. Kedua, apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. Ketiga, manakah variabel kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang PT. Indah Logistic dan Cargo Cabang Dukun Gresik yang masih aktif dalam periode Agustus 2020 sampai Oktober 2020 dan lebih dari 2 kali menggunakan jasa Indah Logistic dan Cargo yaitu berjumlah 307 pelanggan, sedangkan sampel, penentuan sampel menggunakan rumus solvin yaitu berjumlah 75 responden. Penelitian ini menggunakan hipotesis dengan metode analisa data uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien korelasi berganda, koefisien determinasi, uji-t, uji-F. Hasil dari uji t penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan antara Variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji F Variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

loyalitas pelanggan. Dan dari persamaan regresi linear berganda variabel Assurance (X2) berpengaruh paling dominan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Indah Logistic dan Cargo Cabang Dukun Gresik.

Keywords : *Reliability, Assurannce, Tangible, Empathy, Responsiveness, Customer Loyalty.*

Alamat Kantor:

Jl. Raya Sembungan
Kidul RT 03 RW 02
Dukun Gresik

Abstract

This study aims to determine first, whether the service quality variable has a partial effect on customer loyalty. Second, whether the service quality variable has a partial effect on customer loyalty. Third, which variable of service quality has the most influence on customer loyalty. This research uses descriptive and causal research with a quantitative approach. The population in this study are customers who use the delivery service of PT. Indah Logistics and Cargo Dukun Gresik Branch who are still active in the period August 2020 to October 2020 and more than 2 times have used Indah Logistics and Cargo services, totaling 307 customers, while for the sample, the determination of the sample uses the solvin formula, which is 75 respondents. This study uses a hypothesis with data analysis methods validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression, multiple correlation coefficient, coefficient of determination, t-test, F-test. The results of the t-test of this study indicate that there is a partial and significant effect between service quality variables on customer loyalty. F test results The service quality variable simultaneously has a positive and significant effect on customer loyalty. And from the multiple linear regression equation Assurance variable (X2) has the most dominant effect on customer loyalty at PT. Indah Logistics and Cargo Dukun Gresik Branch.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Tiara Yulintda, *ect*, 2016. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Ekombis Review Vol. 6 No. 2.
- Aris Irnandha, 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta)*. UG Jurnal Vol. 9 No. 09.

Nur Lailatuz Zuhroh

Dwi Aryani, 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* Vol. 17 No. 02, halaman 114-126.

Endang Siswati Prihastuti, *ect*, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Agen Ekspedisi JNE-01 Metro. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 3 No. 10.

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (4th ed)*. Semarang: Badan Penerbit-Undip. Halaman 47.

Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta:CAPS.

Ismeralda, Ruzikna, 2015. *Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bisnis Perbankan pada Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru. JOM FISIP* Vol.2 .

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management* 13, New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Maskur, Muhammad, *ect*, 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Bengkel Mobil Larasati Lumajan)*. *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia* Volume VI, No. 2, halaman 212 – 221.

Siti Fatona, 2015. *Kualitas Jasa yang Mempengaruhi Loyalitas dan Relevansinya Terhadap Kepuasan*. Vol. 4 No. 3

Tjiptono, Fandy. 2011. *Dimensi dan Prinsip Kualitas Layanan*. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.

Wheelen, Thomas L. dan Hunger, J. David 2013. *Strategic Management and Business Policy 13th Edition*. USA: Prentice Hall International (UK Limited).