

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang pada Perusahaan J&T Express (Studi Kasus J&T Express Agen Nganjuk)

Dicky Julianda Arifin
Dickyjulianda28@gmail.com
Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri

Dosen Pembimbing :
Drs. Budi Heryanto, M.M (1)
Gandung Satriyono, S.T. M.M (2)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman barang pada perusahaan J&T Express (studi kasus J&T Express Agen Nganjuk). Pengaruh yang ingin diketahui adalah pengaruh langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 98 responden. Pengambilan sample menggunakan metode *purposive sampling* dengan karakteristik konsumen agen J&T Express dan pernah melakukan transaksi pengiriman. Alat uji yang digunakan adalah uji analisis data dan uji hipotesis. Dari uji penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan secara simultan dengan nilai hitung $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($18,935 > 3,09$) dengan nilai sig sebesar ($0,000 < 0,05$) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman barang pada perusahaan J&T Express Agen Nganjuk. Secara parsial variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan dengan nilai hitung $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,244 > 1,98$), ($5,461 > 1,98$), dan ($2,588 > 1,98$) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman barang pada perusahaan J&T Express Agen Nganjuk.

Kata Kunci : *Kualitas Pelaynan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan*

ABSTRACT

The Influence of Service Quality, Price, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Freight Forwarding Services at J&T Express Company (Case Study of J&T Express Agent Nganjuk)

Dicky Julianda Arifin
Dickyjulianda28@gmail.com
Faculty of Economics, University of Kadiri

Supervisor :
Drs. Budi Heryanto, MM (1)
Gandung Satriyono, STMM (2)

This study aims to determine the effect of service quality, price, and customer satisfaction on customer loyalty for freight forwarding services at the J&T Express company (a case study of J&T Express Agen Nganjuk). The effect that we want to know is the direct or indirect effect. This study used a sample of 98 respondents. Sampling using purposive sampling method with consumer characteristics of J&T Express agents and have made shipping transactions. The test tools used are test data analysis and hypothesis testing. From this research test it can be concluded that the variables of service quality, price, and customer satisfaction simultaneously with a calculated value of $F_{count} > F_{table}$ ($18.935 > 3.09$) with a sig value of ($0.000 < 0.05$) has a significant effect on customer loyalty for freight forwarding services at the J&T Express Agent Nganjuk company. Partially the variables of service quality, price, and customer satisfaction with the arithmetic value $t_{count} > t_{table}$ ($2,244 > 1.98$, ($5,461 > 1.98$), and ($2,588 > 1.98$) has a significant effect on customer loyalty in freight forwarding services at the J&T Express company, Nganjuk Agent

Keywords : *Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*