

ABSTRACT

Competition services business is increasingly strict to give influence either directly or indirectly to the company. Thus, the company is always demanded to work more efficiently and better to be able to survive in the field. Whether a company depends on the quality of service provided by the company to customers so that customers feel satisfied with the service provided by the company, the satisfaction given by the company to the customer is able to make Customers become loyal to the company. This research aims to analyse the influence of service quality and satisfaction on customer loyalty in the company's expedition. Three brothers. The samples used in this study amounted to 112 respondents, then analyzed with the help of SPSS version 24, which was previously conducted by test instruments and classical assumptions. Based on multiple linear regression results can be known a regression coefficient X1 of 0.075 and a regression coefficient of X2 of 0.428. Through T test can be known results of service quality variable value of $T_{hitung} = 2.619$ with the value sig. 0.010 and Satisfaction variable $T_{hitung} = 9.618$ with the value sig. 0.000, then through the test F can be known results $f_{calculate}$ of 62,050 with value Significance of the 0.000 so that it can be concluded that the variable quality of service and satisfaction partially and simultaneously affect customer loyalty in the company's expedition. Three brothers.

Keywords: Quality of service, satisfaction, and loyalty of service.

ABSTRAK

Persaingan bisnis jasa yang semakin ketat memberikan pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap perusahaan. Dengan demikian perusahaan selalu di tuntut bekerja lebih efisien dan lebih baik lagi supaya mampu bertahan dalam bidangnya masing-masing. Berhasil tidaknya sebuah perusahaan bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan, rasa puas yang diberikan perusahaan kepada pelanggan mampu membuat pelanggan menjadi loyal kepada perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan ekspedisi CV. Tiga Saudara. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 112 responden, kemudian dianalisis dengan bantuan program SPSS versi 24 yang sebelumnya dilakukan uji instrumen dan uji asumsi klasik. Berdasarkan hasil regresi linear berganda dapat diketahui koefisien regresi X_1 sebesar 0,075 dan koefisien regresi X_2 sebesar 0,428. Melalui uji t dapat diketahui hasil nilai variabel kualitas pelayanan sebesar $t_{hitung}=2.619$ dengan nilai sig. 0,010 dan variabel kepuasan $t_{hitung}=9.618$ dengan nilai sig. 0,000, kemudian melalui uji f dapat diketahui hasil F_{hitung} sebesar 62,050 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan ekspedisi CV. Tiga Saudara.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan.