

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT. POS INDONESIA CABANG KAMBANG
KAB. PESISIR SELATAN**

SKRIPSI



Oleh :

TIKA PURNAMA SARI
1910070530110

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BATTURRAHMAH
PADANG
2023**

Skripsi, Agustus 2023

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT POS Indonesia cabang Kambang kab. Pesisir Selatan

83 halaman + 25 tabel + 2 gambar + lampiran

ABSTRAK

Permasalahan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Pos Indonesia cabang Kambang kab. Pesisir Selatan membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan di PT Pos Indonesia cabang Kambang. Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiatif, dengan seluruh pelanggan di PT Pos cabang Kambang pada tahun 2020-2022 yang mana populasi sebanyak 3693 orang dengan sampel sebanyak 97 orang.

Teknik pengumpulan data penelitian melalui kuesioner dengan skala Likert. Berdasarkan hasil perhitungan aplikasi program SPSS dari uji t diperoleh Variabel dengan nilai t_{hitung} 2,021 dan nilai ($sig = 0,046 < 0,05$) dengan ($df = n-k$, $n =$ jumlah responden, $k =$ jumlah variabel) $df = 97-4 = 93$, maka di peroleh t_{tabel} sebesar 1,661. Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,021 > 1,661$ artinya H_1 diterima H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Pos Indonesia cabang Kambang. Variabel kepuasan pelanggan dengan nilai t_{hitung} 2,284 dan nilai ($sig = 0,025 < 0,05$) dengan ($df = n-k$, $n =$ jumlah responden, $k =$ jumlah variabel) $df = 97-4 = 93$, maka di peroleh t_{tabel} sebesar 1,661. Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,284 > 1,661$ artinya H_2 diterima H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Pos cabang Kambang. Variabel kepercayaan dengan nilai t_{hitung} 2,108 dan nilai ($sig = 0,038 < 0,05$) dengan ($df = n-k$, $n =$ jumlah responden, $k =$ jumlah variabel) $df = 97-4 = 93$, maka di peroleh t_{tabel} sebesar 1,661. Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,108 > 1,661$ artinya H_3 diterima H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Pos cabang Kambang.

Hasil uji F probabilitas signifikan $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $20,781 > 2,70$ dengan nilai signifikan sebesar ($sig = 0,000 < 0,05$) sehingga penelitian ini variabel independen secara bersama berpengaruh terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi di peroleh hasil sebesar 0,401. Artinya pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan dan loyalitas 40,1% sedangkan sisanya sebesar 59,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan.

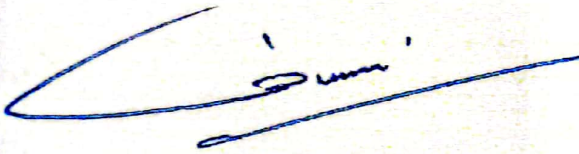
PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Kambang kab. Pesisir Selatan.
Nama : Tika Purnama Sari
NPM : 1910070530110
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 04 September 2023.

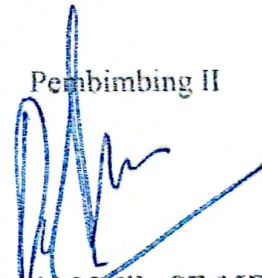
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Yulibardi, SE., MM
NIDN : 1013076401

Pembimbing II



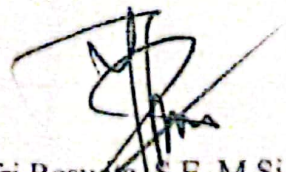
David Malik, SE MBA
NIDN : 1006077901

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH

FAKULTAS EKONOMI

DEKAN



Yefri Reswita, S.E, M.Si., Akt
NIDN : 1027017001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Kambang kab. Pesisir Selatan.
Nama : Tika Purnama Sari
NPM : 1910070530110
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

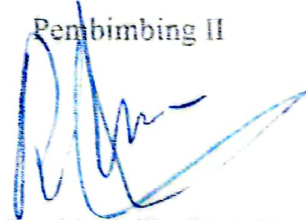
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Yulihardi, SE., MM
NIDN : 1013076401

Pembimbing II



David Malik, SE MBA
NIDN : 1006077901

Ketua Program Studi Manajemen

Akmal, S.E, M.Si
NIDN : 1020036501

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tika Purnama Sari
NPM : 1910070530110
Program Studi : Fakultas Ekonomi
Peminatan : Manajemen
Jenjang : Strata I

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Kambang kab. Pesisir Selatan.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Oktober 2023



Tika Purnama Sari
NPM 191007530110