

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN di PT. TRANSPORT
EXPRESS JAYA (Tranex Lubuk Basung Express (LBE))**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

ILFADRI RAHMA DIAN
1910070530004

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

Ilfadri Rahma Dian

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pt. Transport Express Jaya (Tranex Lubuk Basung Express (LBE))

ix + 125 halaman +25 tabel + 3 gambar + 12 lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang berupa kuisioner dari Pelanggan Di Pt. Transport Express Jaya (Tranex Lubuk Basung Express (Lbe)). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Pt. Transport Express Jaya (Tranex Lubuk Basung Express (Lbe)).

Hasil Uji-t menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Transport Express Jaya (Tranex Lubuk Basung Express (Lbe)) dengan nilai t hitung untuk Kualitas Layanan memiliki nilai ($t_{hitung} 3,047 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai ($sig 0,003 < 0,05$.) dan Nilai Pelanggan dengan nilai ($t_{hitung} 3,200 > t_{tabel} 1,984$) dengan nilai ($sig=0,002 < 0,05$) dengan $df 100-3 = 97$ maka diperoleh t tabel sebesar 1,984.

Hasil Uji-F menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan secara bersama –sama berpengaruh positif dan terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Transport Express Jaya (Tranex Lubuk Basung Express (Lbe)) dengan hasil uji F diketahui bahwa nilai F hitung $> F_{tabel}$ atau nilai $f_{hitung} 12,891 > f_{tabel} 3,09$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$).

Dari hasil analisis koefisien determinan diperoleh nilai R Adjusted Square (R^2) sebesar 0,210 hal ini berarti 21% variabel Loyalitas Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan, sedangkan sisanya (79%) dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan
Daftar bacaan : 25 (2017-2023)

PERSETUJUAN BIMBINGAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pt. Transport Express Jaya (Tranex Lubuk Basung Express (LBE))
Nama : Ifadri Rahma Dian
NPM : 1910070530004
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 02 Agustus 2023.


Komisi Pembimbing

Pembimbing I



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

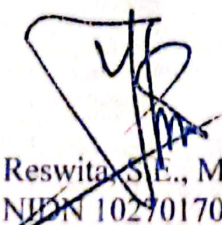
Pembimbing II



Dr. Edi Suandi, M.M
NIDN 2101127702

Pengesahan

UNIVERITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI
DEKAN



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

PERSETUJUAN BIMBINGAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap
Loyalitas Pelanggan Di Pt. Transport Express Jaya (Tranex
Lubuk Basung Express (LBE))

Nama : Ifadri Rahma Dian

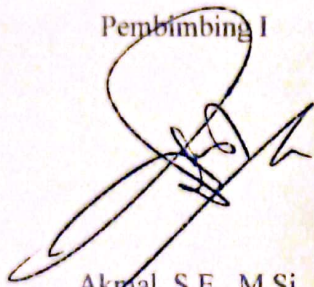
NPM : 1910070530004

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

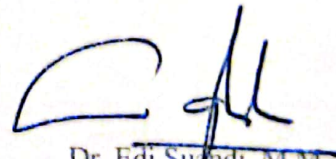
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



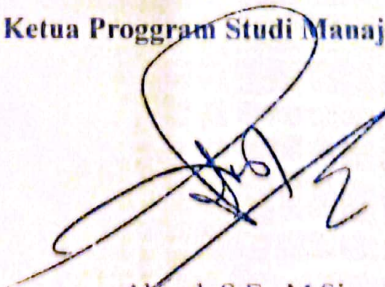
Akmal, S.E., M.Si
NIDN 1020036501

Pembimbing II



Dr. Edi Suandi, M.M
NIDN 2101127702

Ketua Program Studi Manajemen



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ilfadri Rahma Dian

NPM : 1910070530004

Program studi : Ekonomi

Peminatan : Manajemen

Jenjang : Strata I

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pt. Transport Express Jaya (Tranex Lubuk Basung Express (LBE)).

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, 11 Agustus 2023



Ilfadri Rahma Dian

1910070530004