

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Tiki Semarang)

RAKHA YUFLIH

(Pembimbing : Hertiana Ikasari, SE, M.Si)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201202725@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada TIKI Semarang. Populasi yang dibutuhkan dari penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman TIKI lebih dari dua kali. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah purposive sampling pada 100 responden dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisa data menggunakan bantuan aplikasi spss versi 16.0.

Teknik pengujian yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan uji validitas dengan korelasi antar skor, uji realibilitas dengan cronbach alpha. Kemudian uji asumsi klasik serta analisis regresi linier berganda, untuk menguji dan untuk membuktikan hipotesis penelitian. Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa semua variable independen yakni kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen loyalitas pelanggan.

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

The Influence of Service Quality, Customer Satisfaction, and Trust on Customer Loyalty of Tiki Semarang

RAKHA YUFLIH

(Lecturer : Hertiana Ikasari, SE, M.Si)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy &
Business, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 211201202725@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of service quality, customer satisfaction, and trust on customer loyalty of TIKI Semarang. The population of this study is required of customers using TIKI delivery more than two times. This research uses purposive sampling and obtained 100 respondent by distributing questionnaires. The analytical in this study using SPSS version 16.0.

Testing techniques performed in this study using the validity test with the correlation between the score, reliability test with cronbach alpha. Furthermore classical assumption test and multiple linear regression analysis, are used to test and prove the hypothesis of the study. The result of research conducted show that all the independent variables of service quality, customer satisfaction, and trust have significant effect on the dependent variable of customer loyalty.

Keyword : Service Quality, Customer Satisfaction, Trust, and Customer Loyalty.