

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan merupakan faktor penting terhadap kelangsungan hidup sebuah perusahaan. Masalah yang dihadapi perusahaan saat ini berkaitan dengan menurunnya jumlah loyalitas pelanggan. Setiap tahun yang terjadi pada perusahaan PT GPI Logistics. Jika ini dibiarkan terus menerus bukan tidak mungkin ini akan membahayakan kelanjutan kelangsungan bisnis perusahaan. Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan dan persepsi kualitas pelayanan yang mereka terima saat menggunakan perusahaan tersebut. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan perusahaan PT GPI Logistics dengan merujuk kepada teori-teori yang mendasari setiap variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Penelitian ini merupakan penelitian kausal yang dilakukan untuk mendeteksi hubungan sebab akibat di antara dua variabel atau lebih. Sampel penelitian berjumlah 50 responden dengan hasilnya menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun selain faktor itu ada faktor-faktor yang lain tentunya yang mempengaruhi yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata kunci:

Persepsi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Customer loyalty is an important factor for the survival of a company. Problems facing companies today is associated with reduced number of customer loyalty. Every year happens to PT GPI Logistics. If this is allowed to continue is not impossible that this would jeopardize the continuation of the company's business continuity. Customer loyalty is influenced by customer satisfaction and perceived quality of care they receive while using the company. The purpose of this study was to analyze the factors affecting the level of customer loyalty company PT GPI Logistics with reference to the theories underlying each of the variables that affect customer loyalty. This study uses multiple linear regression analysis These samples included 50 respondents with the results show that the perception of service quality has a significant influence on customer satisfaction, perceptions of service quality have an impact on customer loyalty and customer satisfaction has a significant influence on customer loyalty. But in addition to these factors there are other factors that influence the course is not examined in this study.

Keywords:

Perceived Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.