



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Studi Kasus Pada JNE Bandung

Yasinta Kurnia Wijaya - 1773003

Pembimbing : Tiur Gantini, S.T., M.T

OVERVIEW

Pentingnya peran kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam bisnis, menyebabkan perusahaan (JNE) harus tahu bagaimana pengaruh dari antar variabel.

OBJECTIVES

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas, dan pengaruh kualitas serta kepuasan terhadap loyalitas.

DIMENSI KEPUASAN

- Overall customer satisfaction
- Satisfaction compared to customer's "ideal" service provider in the category
- Performance exceeds expectations

THE METHOD

UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

Uji Validitas dengan menggunakan Pearson Correlation

Uji Reliabilitas dengan menggunakan Cronbach Alpha

UJI ASUMSI KLASIK

- Terdiri dari uji:
- Normalitas
 - Linearitas
 - Multikolinearitas
 - Heteroskedastisitas

ANALISIS REGRESI, UJI HIPOTESIS

Analisis Regresi :
 $Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \epsilon_i$

- Uji Hipotesis :
- Uji T : pengaruh parsial
 - Uji F : pengaruh simultan

DIMENSI KUALITAS

- Tangibles
- Reliability
- Responsiveness
- Assurance
- Empathy

DIMENSI LOYALITAS

- Adanya keteraturan dalam pembelian
- Melakukan pembelian antar produk dan layanan
- Mengajukan produk atau layanan tersebut kepada orang lain
- Adanya kekebalan terhadap daya tarik produk serupa lainnya

CONCLUSIONS

Penelitian ini berakhir dengan hasil dimana kualitas tidak memberikan pengaruh pada loyalitas. Artinya bagaimanapun kualitas yang diberikan tidak mempengaruhi loyalitas seorang pelanggan.

Tetapi kepuasan memberikan pengaruh pada loyalitas. Artinya semakin pelanggan puas, maka ia akan semakin loyal.

Apabila digabungkan, baik kualitas dan kepuasan secara bersama-sama dapat membentuk loyalitas pelanggan.

