ABSTRAK

Angga Wijaya, "Pengaruh *Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cianjur. Bimbingan : Trustorini Handayani, SE., M.Si

Kualitas pelayanan adalah keunggulan yang di harapkan dan mengendalikan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kontribusi yang sangat berarti pada kualitas pelayanan sehingga mempengaruhi pada tingkat loyalitas pelanggan. Dimana kulitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cianjur Mengutamakan kualitas pelayanan bagi konsumen yang akan mengirimkan paket di PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur.

Maka dari itu penulis tertarik mengambil penelitian ini dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Terhadap Loyalitas Pelanggan".**

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif analisis dan metode penelitian verifikatif. Sampel dari penelitian ini sebayak 100 orang yang merupakan pelanggan atau pengunjung yang melakukan transaksi di PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur. Untuk dapat menganalisis sejauh mana pengaruh *Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket* terhadap loyalitas pelanggan, maka dilakukan uji statistik dengan menggunakan analisis korelasi Rank Spearman, dimana untuk memudahkan dalam proses pengolahan data penulis menggunakan *Software SPSS 12.0 For Windows*.

Dari hasil wawancara dan koesioner yang disebarkan kepada responden, diketahui bahwa pihak PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur telah melaksanakan *Kualitas Pelayanan* dalam menjaga upaya untuk menjaga Loyalitas Pelanggannya. Hasil akhir yang diperoleh dari penelitian dan pengolahan data bahwa pelaksanaan *Kualitas Pelayanan* yang dilaksanakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai pengaruh sebesar 97,3% terhadap Loyalitas Pelanggannya. Sedangkan sisanya sebesar 2,7% dipengerahui oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Anga Wijaya, "The Effect of Package Delivery Service Quality Of Customer Loyalty In. Pos Indonesia (Persero) Cianjur.
Guidance: Trustorini Hand, SE., M. Si

Quality service is the excellence that is expected and control over the level of excellence to meet customer desires. With good service quality can provide a significant contribution to the quality of services that affect the level of customer loyalty. Where-quality service at PT. Pos Indonesia (Persero) Cianjur Focusing on quality of service for consumers that will send packets at. Pos Indonesia (Persero) Cianjur.

Thus the authors are interested in taking this research titled **"The Effect of Package Delivery Service Quality Of Customer Loyalty."** The research method I use in this research is descriptive research method of analysis and verification research methods. Samples from this study, 652 who is a customer in 1 year DIPT transaction. PT. Pos Indonesia (Persero) Cianjur. In order to analyze the extent to which influence Package Delivery Service Quality to customer loyalty, then the statistical test by using correlation analysis Rank Spearman, where to facilitate in the data processing software writers using SPSS 12.0 For Windows. From the results of interviews and questioner distributed to the respondents, it is known that the PT. Pos Indonesia (Persero) Cianjur has implemented Quality of Service in maintaining the effort to maintain loyalty Consumers. The final results obtained from research and data processing that the implementation of service quality held by PT. Pos Indonesia (Persero) have an influence for 97.3% of Loyalty Subscribers. The remaining 2.7% by other factors not examined by the authors.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty.