

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PT. POS INDONESIA (Survei Pada
Pengguna Jasa Pengiriman Paket di Jakarta Pusat)**

RATU SULISTYO PUTRI

8223154450



**Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan
mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2018**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION ON
CUSTOMER LOYALTY PT. POS INDONESIA (Survey on Users of
Package Delivery Service in Central Jakarta)***

RATU SULISTYO PUTRI

8223154450



***This Scientific Paper Prepared To Meet One Degree Requirements Associate
Expert Getting By Faculty of Economics, State University of Jakarta***

***MARKETING MANAGEMENT DIII
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2018***

ABSTRAK

Ratu Sulistyo Putri, 2018, 8223154450, judul karya ilmiah “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Pos Indonesia (Survei Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket di Jakarta Pusat)”. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa pengiriman paket PT. Pos Indonesia. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang pernah menggunakan jasa pengiriman paket Kantor Pos Jakarta Pusat. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengolahan data menggunakan metode Regresi Linear Sederhana. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *R Square* sebesar 0,502 (50,2%), sedangkan sisanya 0,498 (49,8%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Dalam penelitian ini juga diketahui bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian ini relevan dan pada saat yang sama mendukung teori loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan dan Analisis Regresi Linear Sederhana.

ABSTRACT

Ratu Sulistyo Putri, 2018, 8223154450, title of the research "The Influence of Customer Satisfaction On Customer Loyalty PT. Pos Indonesia (Survey on Users of Package Delivery Service in Central Jakarta)". DIII Marketing Management Study Program. Faculty of Economics, State University of Jakarta.

This research is analyze the influence of customer satisfaction on customer loyalty users of package delivery in PT. Pos Indonesia. The data used in this research are primary data, collected from questionnaires distributed to 100 respondents who have used package delivery service in Central Jakarta Post Office. This research is using purposive sampling technique. Data processing method using Simple Linear Regression method. From the results of this study can be seen that customer satisfaction variables influence to customer loyalty. This is indicated by R Square value of 0,502 (50,2%), while the rest 0,498 (49,8%) influenced by other factors. In this research also known that customer satisfaction has a positive and significant influence on customer loyalty. Thus, the results of this research are relevant and at the same time support the customer loyalty's theory.

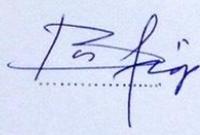
Keywords: Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Simple Linear Regression Analysis.

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus

NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>M. Edo Suryawan Siregar, SE., M.BA</u> NIP. 19720125 200212 1 002		<u>13-08-2018</u>
Penguji Ahli		
<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001		<u>13-08-2018</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Dra. Sholikhah, M.M</u> NIP. 19620623 199003 2 001		<u>13-08-2018</u>

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 29 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



Ratu Sulistyو Putri

No. Reg. 8223154450

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Pos Indonesia (Survei Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket di Jakarta Pusat)”** yang dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya di Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan karya ilmiah ini, tidak sedikit hambatan yang penulis hadapi. Namun penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan karya ilmiah ini tidak lain berkat bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik dalam proses penelitian maupun selama penulisan. Ucapan terima kasih ini disampaikan kepada:

1. Dra. Sholikhah MM selaku Dosen Pembimbing sekaligus Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Orang tua yang penulis cintai dan sayangi, yang senantiasa memberikan semangat dan doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
5. Seluruh teman-teman Prodi DIII Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta atas kenangan dan keceriaannya selama masa perkuliahan.
6. Santy, Hafifah, Firly, dan seluruh teman-teman “Rajin Menabung” yang selalu bersama dan saling membantu dalam proses penulisan.
7. Nadine, Meiry, dan Mikha yang selalu memberi semangat dan dukungan sehingga menjadi motivasi bagi penulis.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, semangat dan doa.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran beserta masukan bahkan kritik yang dapat menambah pengetahuan dari pihak-pihak yang ada.

Akhir kata, penulis berharap semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Jakarta, 29 Juli 2018

Penulis