

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA INSTAN GOSEND (Survey pada Pelanggan Jasa Instan GoSend di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Muhammad Nalendra Ariefani

NIM.141180105

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

141180105@student.upnyk.ac.id

Pembimbing 1:

Drs. Ign. Agus Suryono, MM.

Pembimbing 2:

Shinta Heru Satoto, SE, M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan . Penelitian ini merupakan penelitian survei, dengan alat pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi dan sample dalam penelitian ini 110 pelanggan jasa instan GoSenD di Daerah Istimewa Yogyakarta, menggunakan data primer dengan metode purposive sampling. Kriteria responden dalam penelitian ini pelanggan yang telah menggunakan jasa instan GoSenD lebih dari 2 kali, berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta, pelanggan pernah mengalami masalah terkait dengan kualitas pelayanan, pelanggan pernah mengalami masalah terkait dengan kepercayaan, pelanggan pernah mengalami masalah terkait dengan Harga dan pelanggan pernah mengalami masalah terkait dengan loyalitas pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: 1) Secara bersama-sama kualitas pelayanan, kepercayaan dan Harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 2) Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan, 3) Kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan, 4) Harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepercayaan, Harga, Loyalitas pelanggan