ABSTRAK

Sidiq Yuliawan/152110078/**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR** Studi pada masyarakat kota Yogyakarta. Dosen pembimbing Dr. Susanta, M. Si dan Dr. H. Lukmono Hadi, MS. Penelitian ini bertujuan untuk mencari faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir. Jenis penelitian *exploratory* dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampel tidak diketahui *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel 68 responden melalui penyebaran di outlet JNE yang tersebar di Kota Yogyakarta.

Pengambilan Item/Indikator dalam penelitian menggunakan 3 teknik. Teknik pertama adalah *breakdown*/memecah faktor yang sudah terdapat pada teori. Teknik kedua adalah wawancara dengan 20 orang pelanggan JNE pada tanggal 3 dan 4 agustus 2015. Teknik ketiga adalah *judgement.* Keseluruhan teknik pengambilan item ini menghasilkan 26 item yang kemudian diuji menggunakan Uji Cochran Q Test. Dan terpilihlah 15 item untuk dianalisis dengan analisis faktor. Dalam analisis faktor dihilangkan 2 item karena tidak memenuhi syarat MSA dan terpilihlah 13 item.

Hasil dari analisis faktor menunjukkan bahwa dari 13 item yang terekstraksi menjadi 4 faktor baru, dan diberi nama baru (1) Faktor Kehandalan, terdiri dari beberapa item yaitu; Barang yang dikirim JNE cepat sampai dengan nilai *loading* (0,868), Jangkauan pengiriman JNE hingga ke daerah pelosok dengan nilai *loading* (0,848), JNE mempunyai jenis jasa lebih variatif dibanding dengan pesaingnya (jemput barang gratis, pengiriman makanan, pengiriman ASI) dengan nilai *loading* (0,768), JNE memberikan jaminan barang tidak akan hilang dengan nilai *loading* (0,724), JNE bersedia memberikan ganti rugi jika barang hilang dengan nilai *loading* (0,703). (2) Faktor Kemudahan, terdiri dari beberapa item yaitu; Outlet JNE banyak dengan nilai *loading* (0,995), Outlet JNE mudah untuk diakses dengan nilai *loading* (0,953), Kurir JNE akan menghubungi pelanggan yang dituju via telfon jika ternyata rumah pada alamat tersebut sedang kosong dengan nilai *loading* (0,444). (3) Faktor Profesionalitas, terdiri dari beberapa item yaitu; Kondisi kendaraan yang digunakan JNE selalu prima dengan nilai *loading* (0,704), Penampilan customer service JNE menarik dengan nilai *loading* (0,619), , JNE sangat menjaga privasi pelanggan dengan nilai *loading* (0,592), Pekerja JNE bekerja secara profesional dengan nilai *loading* (0,583). (4) Faktor Empati, terdiri dari satu item yaitu; JNE bersedia menampung keluhan pelanggan dan memperbaiki kekurangannya dengan nilai *loading* (0,788).

Saran dari penelitian ini adalah 4 faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan JNE, maka pihak produsen perlu memperhatikan keempat faktor tersebut agar pelanggan tetap loyal menggunakan jasa JNE. Untuk penelitian berikutnya, sebaiknya mencari lagi faktor – faktor yang mungkin lebih berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa JNE.

Kata kunci : Analisis Faktor, Loyalitas Konsumen, PT. JNE