

Janes Alkaus, 2014. “Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cabang Babarsari Yogyakarta”

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis : 1) Pengaruh secara simultan Bukti langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) terhadap Loyalitas Pelanggan. 2) Pengaruh secara parsial Bukti langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) terhadap Loyalitas Pelanggan. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna jasa kantor pos Indonesia (persero). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bukti langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan secara simultan maupun secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan di Kantor Pos Cabang Babarsari Yogyakarta.

Kata Kunci : Bukti langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan Loyalitas Pelanggan.