

**PENGARUH KUALITAS PELAYAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PADA KANTOR POS KLAKAH DI LUMAJANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen



Fitri Atul Umami

NIM. 214121706

**PROGRAM SARJANA STRATA I
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG**

2018

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KANTOR POS KLAKAH DI LUMAJANG

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Kantor Pos Klakah di Lumajang, baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini melakukan pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Kantor Pos Klakah di Lumajang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode statistik regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Kantor Pos Klakah di Lumajang, variabel lokasi tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan maupun loyalitas pelanggan pada Kantor Pos Klakah di Lumajang. Sedangkan secara simultan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Kantor Pos Klakah di Lumajang dengan koefisien determinasi kepuasan diperoleh sebesar 0,671 yang menunjukkan bahwa 67,1% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan lokasi, sedangkan sisanya yaitu 32,9% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan koefisien loyalitas sebesar 34,4%, yang loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan lokasi, sedangkan sisanya yaitu 65,6% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Keterbatasan penelitian ini adalah hanya meneliti kualitas pelayanan dan lokasi yang mempengaruhi kepuasan, sedangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan diharapkan dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, lokasi, kepuasan, loyalitas pelanggan

**PENGARUH KUALITAS PELAYAN DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
KANTOR POS KLAKAH DI LUMAJANG**

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of service quality and location on customer satisfaction and loyalty at Post Office Klakah in Lumajang, either partially or simultaneously. This research tested the hypothesis that there is influence of service quality and location to customer satisfaction and loyalty at Post Office Klakah in Lumajang. The research method used is multiple linear regression statistic method. The result of the research shows that for service quality variable have influence to customer satisfaction and loyalty at Post Office Klakah in Lumajang, location variable has no influence to customer satisfaction or loyalty at Post Office Klakah in Lumajang. While simultaneously there is influence of service quality and location to customer satisfaction and loyalty at Post Office Klakah in Lumajang with coefficient determination of satisfaction obtained equal to 0,671 which indicate that 67,1% customer satisfaction can be explained by service quality and location, while the rest that is 32,9 % customer satisfaction is influenced by other variables not examined in this research. While the loyalty coefficient of 34.4%, the customer loyalty can be explained by the variable quality of service and location, while the rest is 65.6% customer loyalty is influenced by other variables not examined in this study. Limitations of this study were to examine the quality of service and location that affect satisfaction, while other variables that can affect satisfaction are expected to be investigated by subsequent researchers.

Keywords: service quality, location, satisfaction, customer loyalty