

ABSTRAKSI

Titok Ardian Saputro, 13312035, Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Penjualan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Express Cabang Gresik, **Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen, Juni 2017.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan J&T Express cabang Gresik. Penelitian ini menggunakan sampel 96 responden, jenis data yang digunakan adalah data primer. Penelitian ini juga menguji tiga variabel independen yaitu kualitas layanan (X_1), promosi penjualan (X_2), kepuasan (X_3) yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, promosi penjualan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan dengan menggunakan metode analisa regresi linier berganda. Hasil penelitian uji t variabel kualitas layanan, t_{hitung} sebesar 3,983 lebih besar dari t_{tabel} 1,985 menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, hasil penelitian uji t, variabel promosi penjualan t_{hitung} sebesar 1,371 lebih kecil dari t_{tabel} 1,985 secara parsial variabel promosi penjualan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, hasil penelitian uji t variabel kepuasan t_{hitung} sebesar 2,924 lebih besar dari t_{tabel} 1,985 secara parsial variabel kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Promosi Penjualan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Titok Ardian Saputro, 13312035, Impact of Service Quality, Sales Promotion and Satisfaction on Loyalty of J & T Express Gresik Customers,

Faculty of Economics and Business, Management Program, June 2017.

This study aims to identify the factors that affect the loyalty of J & T Express Gresik customers. This study used a sample of 96 respondents, the type of data is primary. This study also tested three independent variables namely service quality (X1), sales promotion (X2), satisfaction (X3) that influenced customers loyalty. The purpose of this study is to determine the effect of service quality, sales promotion and satisfaction with customer loyalty by using multiple linear regression analysis method. Result of research of t test of service quality variable, t count equal to 3,983 bigger than t table 1,985 indicate that partially variable of service quality influence to customer loyalty, result of t test research sales promotion variable t count equal to 1,371 smaller than t table 1,985 partially Sales promotion variables have no effect on customer loyalty, the results of research t test variable satisfaction t count equal to 2.924 larger than t table 1.985 partially satisfaction variable influence to customer loyalty.

Keywords : Service Quality, Sales Promotion, Statisfication, Customers Loyalty