

INTISARI

Husna, Asmaul. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada J&T Cabang Sumenep . Skripsi, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wiraraja Sumenep. Pembimbing : (I) Endang Widyastuti, SE., M. Si (II) Unsul Abrar, SE., MM

Perusahaan pada umumnya berupaya meningkatkan kinerjanya untuk bersaing di dalam persaingan usaha yang cukup ketat. Hal ini juga dirasakan para pelaku bisnis di bidang jasa pengiriman seperti PT. J&T Cabang Sumenep. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan secara parsial. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2), Loyalitas (Y) dan Kepuasan Pelanggan (Z). Dengan menggunakan tehnik pengambilan sampel yaitu Non Probability Sampling dengan jenis accidental sampling dengan 80 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur meliputi : Uji Validitas dan reliabilitas, Uji asumsi klasik, Analisis Jalur, Pengujian Hipotesis (Uji t), serta koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Harga, Loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan.