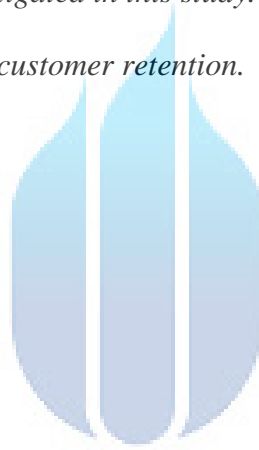


ABSTRACT

This study aimed to analyze the influence of service quality on customer retention PT Pos Indonesia. Respondents who are involved in this study were 100 customers at Kantor Pos Pusat Tangerang, while methods used are convenience sampling. Data collected by spreading questionnaire and data analysis method was done through multiple linear regressions using SPSS software.

Regression results indicate that service quality has significant influence on customer retention PT Pos Indonesia. Coefficient of determination value amounted, this means 991,% customer retention PT Pos Indonesia was influenced by variable service quality, while the remaining can be explained by other variables that are not investigated in this study.

Keywords: service quality, customer retention.



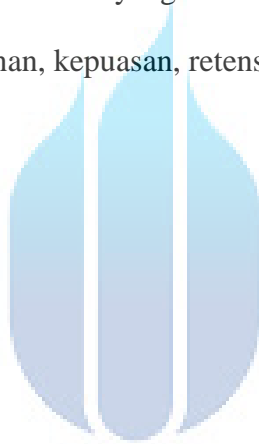
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan PT Pos Indonesia. Responden yang turut serta dalam penelitian ini merupakan 100 pelanggan yang berada di Kantor Pos Pusat Tangerang. Metode sampling yang digunakan adalah Convenience Sampling. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner dan analisis data dilakukan dengan regresi berganda menggunakan program SPSS.

Hasil regresi berganda menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap retensi pelanggan PT Pos Indonesia. Berdasarkan koefisien determinasi, dinyatakan bahwa berarti 99,1% variasi dari retensi pelanggan PT Pos Indonesia bisa dijelaskan oleh variasi dari kualitas pelayanan dan kepuasan, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dianalisa dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan, retensi pelanggan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA