

ABSTRAK

Judul: Korelasi Kualitas Hubungan dengan Kesetiaan Pelanggan pada Jasa Pelayaran

Nama: Ika Nurnawati, NIM : 55210120079

Dalam meningkatkan dan mewujudkan kesetiaan pelanggan yang merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan pada PT Green Pacific Jakarta Shipping (PT.GPJS), serta memanfaatkan momentum terbaik yang ada untuk tetap bertahan dan menciptakan keuntungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hubungan efektivitas komunikasi, kepercayaan, komitmen, manfaat sosial, manfaat perlakuan khusus yang merupakan dimensi-dimensi dari kualitas hubungan, apakah dimensi tersebut memiliki hubungan dominan terhadap tingkat kesetiaan pelanggan pada Perusahaan.

Populasi penelitian ini adalah 351 perusahaan (pelanggan) PT. GPJS, dan jumlah sampel ditetapkan 10% dari total populasi 35 perusahaan (pelanggan), dan responden yang di ambil sejumlah 105 responden. Metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner dan meminta responden untuk memberikan pendapat mengenai seberapa baik kualitas hubungan yang diberikan pihak PT. GPJS dengan menggunakan pola skala ordinal.

Kesimpulan dan penelitian ini yaitu berdasarkan kelima dimensi kualitas hubungan yang terdiri dari efektivitas komunikasi, kepercayaan, komitmen, manfaat sosial dan manfaat perlakuan khusus lebih dominan, responden berpendapat bahwa kualitas hubungan yang ditawarkan PT. GPJS mempunyai penilaian yang baik dan menunjukan nilai yang positif dan signifikan. Hasil ini menyimpulkan bahwa kualitas hubungan mempunyai hubungan yang positif dengan kesetiaan pelanggan.

Kunci: Kualitas Hubungan, Efektivitas Komunikasi, Kepercayaan, Komitmen, Manfaat Sosial, Manfaat Perlakuan Khusus dan Kesetiaan Pelanggan.

ABSTRACT

Title: Correlation of Relationship Quality with Customer Loyalty at Shipping Services

Name: Ika Nurnawati, NIM : 55210120079

In improving customer loyalty and realize that is one way that can be done at PT Green Pacific Jakarta Shipping (PT.GPJS), and using the momentum of the best there is to survive and create profits. This study aims to determine how much the relationship effectiveness of communication, trust, commitment, social benefits, the benefits of the special treatment that the dimensions of the quality of relationships, whether these dimensions has a dominant relationship to the level of customer loyalty to the company.

The population was 351 companies (customers) PT. GPJS, and the sample size is set to 10% of the total population that is 35 companies (customers), and respondents taken a number of 105 respondents. Data collection methods and techniques used is by spreading questioner and ask for the respondent's idea, how good the quality of service provided the PT GPJS using Ordinal scale patterns.

The conclusions of this research are based on five dimensions of relationship quality which is composed of effective communication, trust, commitment, social benefit, special benefit services more dominant, the respondents argue that the relationship quality offered by PT GPJS has good judgment and demonstrate the value of positive and significant. The results concluded that relationship quality has a direct influence on the positive/against customer loyalty.

Keywords: Relationship Quality, Effectiveness of Communication, Trust, Commitment, Social Benefit, Special Benefit Services and Customer Loyalty