

ABSTRACT

The study was conducted at PT. Schenker Petrolog Utama , which is a logistic and shipping goods from one place to another. The purpose of this study was to determine how the effect of the dimensions of service quality to customer satisfaction and the effect of customer satisfaction on customer loyalty itself. This study uses a quantitative approach, the data collected in the form of figures to be tested by statistical methods using SEM analysis.

The data collection techniques that authors use in this study was questionnaire and documentation. The population in this study are all customers of the company as much as 110 people. All members of the population sampled, so that the techniques used are census sampling. Further data processing using the test SEM using AMOS program and then testing hypotheses using SEM test.

Based on the survey results revealed that the dimensions of service quality has a significant effect on customer satisfaction. The results also showed that customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty.

Key Word: SEM, service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, customer satisfaction, customer loyalty.

MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian dilakukan di PT. Schenker Petrolog Utama, yang merupakan perusahaan logistik dan pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari dimensi-dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu data yang terkumpul dalam bentuk angka-angka akan diuji dengan metode statistik dengan menggunakan analisis SEM.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan perusahaan sebanyak 110 orang. Seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel, sehingga teknik sampel yang digunakan adalah teknik sensus. Pengolahan data selanjutnya menggunakan uji SEM dengan program AMOS dan kemudian dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji SEM.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : SEM, kualitas pelayanan, bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

