

ABSTRAK

ANALISIS HUBUNGAN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN JASA KURIR “POS EXPRESS”

Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia Yogyakarta (PERSERO)

VERONICA NATALIA
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2005

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen “Pos Express” dan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh “Pos Express”, serta untuk mengetahui hubungan antara kepuasan konsumen terhadap pelayanan dengan loyalitas konsumen “Pos Express”.

Dalam penelitian ini teknik sampel yang digunakan adalah *incidental sampling*, dimana peneliti memberikan kuesioner kepada semua konsumen “Pos Express” yang ditemui secara kebetulan. Untuk pengujian instrumen digunakan analisis validitas dengan teknik koefisien korelasi *product moment* antara skor butir dengan skor total dan dengan uji reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha*. Jawaban-jawaban kuesioner tersebut dianalisis dengan rumus Indeks Kepuasan Pelanggan guna mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan “Pos Express”. Sedangkan untuk mengetahui adanya hubungan antara kepuasan konsumen terhadap pelayanan dengan loyalitas konsumen, digunakan korelasi *product moment*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh “Pos Express” dimana sebagian besar konsumen adalah berjenis kelamin pria, usia antara 20-30 tahun, tingkat pendidikan Sarjana, dan status pekerjaan adalah karyawan swasta dan pelajar atau mahasiswa. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan konsumen terhadap pelayanan dengan loyalitas konsumen, dengan koefisien korelasi *product moment* sebesar 0,583 sehingga diperoleh nilai t sebesar 5,917 ($p < 0,05$).

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON THE RELATIONSHIP BETWEEN CONSUMERS' SATISFACTION TOWARD SERVICES AND LOYALTY OF "POS EXPRESS"

A Case Study at PT. Pos Indonesia (PERSERO) Yogyakarta

**VERONICA NATALIA
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2005**

The objective of the study is to reveal the characteristics of "Pos Express" consumers and the level of consumers' satisfaction toward the service of "Pos Express", and the relationship between consumers' satisfaction toward service and loyalty.

This research employs incidental sampling technique in which questionnaires are distributed to "Pos Express" consumers who are met incidentally. The instrument's validity is tested using product moment. The reliability is tested by calculating its Cronbach Alpha. Data are analyzed using *Indeks Kepuasan Pelanggan* theory to reveal the level of consumers' satisfaction toward "Pos Express" service. The relationship between consumers' satisfaction toward the service with consumers loyalty is examined using product moment.

Results of the research show that the consumers are satisfied with the service at "Pos Express". The consumers are mostly men, 20-30 years old; hold a bachelor degree, and are either private employees or students. Results of the research also show that there is a positive and significant relationship between consumers' satisfaction toward services and consumers' loyalty. This is shown by the product moment correlation coefficient of 0.583 ($p < 0.05$).