



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT. POS INDONESIA (Persero) KCU BEKASI 17000**

SKRIPSI

Di Susun Oleh :

FANIA AZHAR AZIZAH

NPM : CB201110103

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
INSTITUT ILMU SOSIAL DAN MANAJEMEN STIAMI**

JAKARTA

2024



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT. POS INDONESIA (Persero) KCU BEKASI 17000**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Bisnis (S.A.B) Program Studi Strata Satu
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Di Susun Oleh :

FANIA AZHAR AZIZAH

NPM : CB201110103

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
INSTITUT ILMU SOSIAL DAN MANAJEMEN STIAMI**

JAKARTA

2024



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT. POS INDONESIA (Persero) KCU BEKASI 17000**

FANIA AZHAR AZIZAH

NPM: CB201110103

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Diajukan untuk melengkapi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.A.B) Program Studi Strata Satu dan telah disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Program Studi pada tanggal yang

tertera dibawah ini :

Jakarta, 28 Juni 2024

Menyetujui,



Dr. Hartono, S.E., M.M

Dosen Pembimbing

Menyetujui,



Teguh Santoso, S.A.B., MA

Ketua Program Studi Administrasi Bisnis



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT. POS INDONESIA (Persero) KCU BEKASI 17000**

FANIA AZHAR AZIZAH

NPM : CB201110088

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Diajukan untuk melengkapi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.A.B) Program Studi Strata Satu dan telah disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Program Studi pada tanggal yang tertera dibawah ini :

Jakarta, 11 Juli 2024

1. **Dr. Euis Komalawati, M.Si**

Ketua Tim Penguji :



2. **Rudianto Hermawan, SE,MA**

Penguji Ahli :



3. **Dr. Hartono, S.E., M.M**

Dosen Pembimbing :



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI
Dwi Agustina S.IP., MPA
NIK : 201618890

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Magister dan atau Doctor) diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing dan masukan dari Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI.

Jakarta, 28 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,

FANIA AZHAR AZIZAH

NPM : CB201110103

Berita Acara Sidang



Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM I

SK Perguruan Tinggi : 90/M/Kp/III/2015

BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI



Pada hari Kamis tanggal 11 - Juli - 2024 telah dilaksanakan Sidang Skripsi terhadap mahasiswa dihadapan Tim Penguji, berdasarkan HASIL PENELITIAN TIM PENGUJI DAN RAPAT YUDISIUM, maka mahasiswa yang tertera dibawah ini :

NPM : CB201110103
Nama Lengkap : Fania Azhar Azizah
Program Studi : (S1) - Administrasi Bisnis
Konsentrasi : Bisnis Internasional
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia

Dinyatakan : LULUS
Nilai Angka : 80.66 Nilai Huruf : A

Kepada yang bersangkutan. Diwajibkan (Tidak Diwajibkan*) memperbaiki Skripsi sesuai saran penguji sampai waktu yang sudah ditentukan dan apabila tidak dilaksanakan maka hasil sidang dianggap gugur.

Perubahan Judul Setelah Sidang :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia



Dr. Euis Komalawati, M.Si.
Ketua Penguji



Rudianto Hermawan, S.E., M.A.
Penguji Ahli



Dr. Hartono, S.E., M.M.
Pembimbing I



Pranata Sidang
Sekretaris Sidang

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih dan karunia-Nya, dengan semangat dan kerja keras sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan*”

Penulisan Proposal Skripsi ini dilakukan untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.A.B) di Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI.

Peneliti menyadari bahwa Proposal Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun penulis harapkan dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan Proposal Skripsi ini.

Peneliti berharap Proposal Skripsi ini dapat menambah pemahaman khususnya bagi Peneliti sendiri, dapat menjadi salah satu sumber pengetahuan yang bisa diakses bagi Peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti judul serupa, juga dapat bermanfaat bagi para pelaku usaha untuk lebih memberikan perhatian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan yang dilakukan oleh pelanggan terhadap kegiatan usahanya.

Jakarta, 28 Juni 2024

Penulis

Fania Azhar Azizah

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA (Persero) KCU BEKASI 17000

Fania Azhar Azizah - CB201110103

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. POS INDONESIA (Persero) KCU BEKASI 17000. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengambilan datanya dalam bentuk kuesioner kepada 105 responden. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan non-probability sampling. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Uji Validasi, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Analisis Deskriptif, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Koefisien Korelasi, Uji Determinasi, Uji T Parsial, Uji F Simultan. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan IBM Statistical Package for Social Science (SPSS) versi 29.0. Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil koefisien determinasi nilai R Square Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 45,6%. Hasil koefisien determinasi nilai R Square Lokasi berpengaruh terhadap minat penggunaan sebesar 44,1%. Hasil koefisien determinasi nilai R Square Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap minat penggunaan sebesar 52,3%, sedangkan sisanya sebesar 47,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dan tidak dibahas dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan baik secara parsial maupun simultan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND LOCATION ON CUSTOMER LOYALTY AT PT. POS INDONESIA (Persero) KCU BEKASI 17000

Fania Azhar Azizah - CB201110103

This research aims to find out the influence of service quality and location on customer loyalty at PT. POS INDONESIA (Persero) KCU BEKASI 17000. The research method used is a quantitative method. The data collection technique was in the form of a questionnaire to 105 respondents. The sampling technique for this research uses non-probability sampling. The analysis carried out in this research are Validation Test, Reliability Test, Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test, Descriptive Analysis, Multiple Linear Regression Analysis, Correlation Coefficient Test, Determination Test, Partial T Test, Simultaneous F Test. Data processing was carried out using the IBM Statistical Package for Social Science (SPSS) version 29.0. This research shows that the coefficient of determination of the R Square value of Service Quality has an effect on customer loyalty by 45.6%. The results of the coefficient of determination of the R Square value of location have an effect on interest in use by 44.1%. The results of the coefficient of determination of the R Square value of Service Quality and Location jointly influence interest in use by 52.3%, while the remaining 47.7% is influenced by other factors not included and not discussed in this research. The results of this research are that service quality and location have a significant effect on customer loyalty, both partially and simultaneously.

Keywords: Service Quality, Location, Customer Loyalty