

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PT. INDAH LOGISTIK CARGO CABANG PONTIANAK**

SKRIPSI

OLEH :

IMAM FAHRUZI

NIM. 161310989



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

2021

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PT. INDAH LOGISTIK CARGO CABANG PONTIANAK**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :

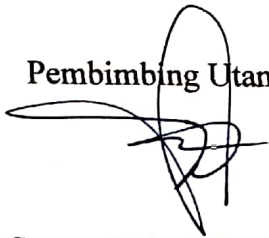
IMAM FAHRUZI
NIM. 161310989

Program Studi Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 27 Juni 2021**

Majelis Penguji :

Pembimbing Utama



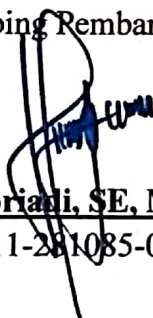
Samsuddin, SE, M.Si
NIDN. 11-131177-01

Penguji Utama



Dr. H. Helman Fachri, SE, MM
NIDN. 11-070561-01

Pembimbing Pembantu



Fenni Supriadi, SE, MM
NIDN. 11-281085-01

Penguji Pembantu




Ryani Yulian, S.Pd, M.Pd
NIDN. 11-070784-01

Pontianak, 27 Juni 2021

Disahkan Oleh :

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
DEKAN**



Dedi Harvanto, SE, MM
NIDN. 11-131177-02

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan menggunakan jasa PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak dengan sampel berjumlah 100 orang dengan menggunakan teknik pengumpulan sampel secara sengaja (*purposive sampling*). Adapun metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien korelasi (R), analisis koefisien determinasi (R²), dan uji kelayakan model (Uji F), dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 26.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan regresi yaitu $Y = 4,948 + 0,136X$. Koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,668 yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan dan variabel loyalitas pelanggan adalah hubungan yang kuat. Koefisien determinasi menunjukkan nilai R² sebesar 0,447, yang berarti bahwa 44,7% loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh kepuasan sedangkan sisanya yaitu sebesar 55,3% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji kelayakan model menunjukkan nilai F hitung 79,077 > F tabel 3,97, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kepuasan pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak.

Kata kunci : Kepuasan, Loyalitas, PT. Indah Logistik Cargo

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of satisfaction on customer loyalty using the services of PT. Indah Logistik Cargo Pontianak Branch. The population in this study were all customers of PT. Indah Logistics Cargo Pontianak Branch with samples obtained by 100 people using the technique of deliberate sample collection (purposive sampling). The analysis methods in this study used simple linear regression analysis, correlation coefficient analysis (R), determination coefficient analysis (R^2), and model feasibility test (Test F), using the help of the SPSS 26 application.

Based on the results of a simple linear regression analysis shows the regression equation that is $Y = 4.948 + 0.136X$. The correlation coefficient shows an R value of 0.668 which indicates that the relationship between the satisfaction variable and the customer loyalty variable is a strong relationship. The coefficient of determination shows the R^2 value of 0.447, which means that 44.7% of customer loyalty can be explained by satisfaction while the remaining 55.3% of customer loyalty is influenced by other variables not examined in this study. The results of the feasibility test of the model showed a calculated F value of 79.077 $>$ F table 3.97, it can be concluded that the regression model can be used to predict customer loyalty affected by satisfaction at PT. Indah Logistics Cargo Pontianak Branch.

Keywords : Satisfaction, Loyalty, PT. Indah Logistics Cargo.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan menggunakan jasa PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak dengan sampel berjumlah 100 orang dengan menggunakan teknik pengumpulan sampel secara sengaja (*purposive sampling*). Adapun metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien korelasi (R), analisis koefisien determinasi (R²), dan uji kelayakan model (Uji F), dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 26.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan regresi yaitu $Y = 4,948 + 0,136X$. Koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,668 yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan dan variabel loyalitas pelanggan adalah hubungan yang kuat. Koefisien determinasi menunjukkan nilai R² sebesar 0,447, yang berarti bahwa 44,7% loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh kepuasan sedangkan sisanya yaitu sebesar 55,3% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji kelayakan model menunjukkan nilai F hitung 79,077 > F tabel 3,97, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kepuasan pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak.

Kata kunci : Kepuasan, Loyalitas, PT. Indah Logistik Cargo

Daftar Isi

Kata Pengantar	i
Abstrak	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	9
C. Pembatasan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Kerangka Pemikiran	11
G. Metode Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pemasaran	24
B. Jasa (<i>Service</i>)	25
C. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	27
D. Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	28
BAB III GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat Perusahaan	31
B. Visi, Misi, dan Motto	32
C. Struktur Organisasi	34
D. Tugas dan Tanggung Jawab	35
E. Aspek Pemasaran	39
F. Aspek SDM	40

BAB VI	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Karakteristik Responden	42
	B. Uji Instrumen	46
	C. Analisis Regresi Linier Sederhana	49
	D. Analisis Koefisien Korelasi.....	50
	E. Analisis Koefisien Determinasi	51
	F. Uji Kelayakan Model (Uji F)	51
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	53
	B. Saran.....	54
	Daftar Pustaka	56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini proses pengiriman barang, sangat sering dilakukan oleh masyarakat luas dan prosesnya pun berlangsung sangat cepat. Tingginya frekuensi pengiriman barang tersebut, salah satunya disebabkan oleh banyaknya penjualan online dan pengiriman dokumen-dokumen yang dilakukan perusahaan-perusahaan. Hal inilah yang membuat pasar jasa pengiriman barang semakin tumbuh berkembang. Namun kini persaingan antara perusahaan jasa pengiriman semakin ketat karena banyaknya jasa pengiriman yang baru berkembang di Indonesia.

Kebutuhan pengiriman barang saat ini telah menjadi kebutuhan utama setiap individu maupun kelompok. Hampir seluruh lapisan masyarakat membutuhkan jasa pengiriman barang yang cepat dan aman, untuk memastikan barang yang dikirimkan sampai pada waktu dan tempat yang tepat. Dalam kegiatan pengiriman barang berhubungan dengan distribusi, yaitu menyampaikan barang dari produsen kepada pelanggan yang berguna untuk memenuhi kebutuhan manusia. Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman saat ini banyak lahir perusahaan pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar yang ada.

Selain itu ekspedisi pengiriman barang sering kita temui di Indonesia, karena banyaknya masyarakat yang melakukan transaksi *online* ataupun melakukan transaksi di kota tertentu untuk membeli ataupun menjual suatu barang. Aktivitas yang dilakukan masyarakat dengan jual beli seperti ini akan membuat pengiriman barang dari suatu kota ke kota lain akan lebih mudah dengan adanya jasa perusahaan ekspedisi. Pemberian pelayanan terhadap pelanggan sebisa mungkin

harus memberikan manfaat yang besar dan baik, karena pelanggan yang sudah mendapatkan pelayanan saat penggunaan jasa pertama kali akan tertarik untuk menggunakan jasa ekspedisi kembali. Perusahaan ekspedisi juga harus memberikan pelayanan yang baik agar pelanggan bisa menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan tersebut.

Perusahaan yang memberikan pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pelanggan, akan membuat pelanggan merasa sangat puas. Hal ini dapat memberikan suatu hal yang positif kepada perusahaan tersebut. Dari kepuasan pelanggan tersebut, bisa membentuk kerjasama yang saling menguntungkan bagi perusahaan ekspedisi dan pelanggan yang menggunakannya.

Perusahaan ekspedisi yang ada di Kota Pontianak diperkirakan mencapai 94 perusahaan. Jumlah ini akan terus meningkat seiring dengan meningkatnya prospek jasa ekspedisi. Hal ini berdampak pada perusahaan pengiriman barang itu sendiri, karena kepuasan yang ditawarkan perusahaan jasa ekspedisi tidak seperti yang diharapkan oleh pelanggan, akan membuat pelanggan menjadi tidak loyal kepada perusahaan.

PT. Indah Logistik Cargo didirikan pertama kali pada tahun 2011 dengan nama PT. Indah Logistik. Perusahaan ini melayani pengiriman barang untuk seluruh indonesia. Saat ini jumlah kantor cabang PT. Indah Logistik Cargo yaitu 519 cabang. Peningkatan kantor cabang juga harus diimbangi dengan hadirnya tenaga kerja yang profesional, terampil, dan berdedikasi tinggi. Hingga saat ini karyawan yang berkerja di PT. Indah Logistik Cargo mencapai 2.880 orang. Saat ini PT. Indah Logistik Cargo menguasai pengiriman barang di seluruh indonesia,

untuk memudahkan pengiriman barang PT. Indah Logistik Cargo didukung oleh kendaraan operasional sebanyak +/- 1.800 unit.

Fasilitas yang ada di PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak memiliki 4 (empat) unit mobil grandmax khusus pengantaran dalam kota, 1 (satu) unit kendaraan padati khusus jalur lintas luar kota. Dan 2 (dua) unit kendaraan engkel untuk lintas luar dan dalam kota, dan 3 (tiga) unit kendaraan fuso yang khusus menangani jalur lintas Pontianak-Jakarta dan luar Pulau Kalimantan. Jumlah karyawan yang di miliki PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak sebanyak 14 orang, yang terdiri dari 1 (satu) orang Koordinator Wilayah Kalbar, 1 (satu) orang Kepala Cabang, 1 (satu) orang Kepala Keuangan, 1 (orang) Kepala Operasional, 1 (orang) Administrasi, 1 (orang) orang *Customer Service*, 5 (lima) orang supir, dan 3 (tiga) orang *loading*. Masing - masing karyawan memiliki *handphone CUG* (*Closer User Group*) yang disediakan dari kantor untuk memudahkan berkomunikasi dengan sesama karyawan maupun dengan pelanggan.

Pelayanan jasa di zaman modern saat ini, memberikan pilihan bagi setiap manusia untuk memilih jasa yang ingin digunakan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Saat ini perusahaan ekspedisi yang ada di Kota Pontianak sejumlah 94 ekspedisi baik jalur darat, jalur laut maupun jalur udara. Saat ini, ada 42 pilihan jasa ekspedisi pengiriman jalur laut yang dapat di pilih oleh pelanggan. Berikut adalah daftar nama-nama ekspedisi pengiriman jalur laut yang ada di Kota Pontianak.

Tabel 1.1
Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Pontianak
Daftar Nama Ekspedisi Jalur Laut
Tahun 2019

No	Nama	Alamat
1	Cv. Jasa Mandiri	Jl. Adi Sucipto No.40
2	Dakota Cargo Pontianak	Jl. Adi Sucipto No. 105
3	Platinum Logistic	Jl. Pak Benceng No.5
4	Star Cargo	Jl. Tanjung Pura No.429
5	PT. Permata Anugrah Khatulistiwa	Jl. KH Hasyim Ashari No.42
6	Cv. Hwu Expedisi	Komp. Ruko Pontanik Square, Blok C, Jl. Budi Karya No.15
7	PT. Pelni	Jl. Sultan Abdurrahman No.72
8	PT. Arpeni Pratama Ocean Line	Jl. Gajah Mada No.207
9	PT. Bhandha Ghara Reksa (Persero)	Jl. Karvin No.2
10	Esl Express	Jl. Putri Dara Nante No.1
11	PT. Sinar Baru Logistik	Jl. Haji Rais A. Rahman, No. 2C
12	PT. Cipta Krida Bahari	Jl. Adi Sucipto, KM 4.2
13	Zahwa Logistics	Jl. Bukit Barisan
14	Trans Cargo	Jl. Dr. Sutomo No.40
15	Mex Logistics	Jl. Merdeka Barat No.442
16	CV. Expedisi Missing	Jl. Gusti Sulung Lelanang, Blok B 10
17	PT. Indah Logistik Cargo	Jl. A. Yani 2 No. 165
18	Win Express	Jl. Wolter Mongosidi No.92A
19	Bmm Cargo	Jl. Alianyang No.125
20	PT. Samudra Raya	Gg. Merak 3, No.10 C
21	Arwana Express Pontianak	Jl. Sisingamangaraja No.72-74
22	Gemilang Cargo Pontianak	Jl. Merdeka Barat No.501
23	CV. Handal Cargo Pontianak	Komp. Batara Indah I Blok S No.34
24	PT. Domestic Universal Cargo	Jl. Gusti Sulung Lelanang
25	Dk Cargo	Jl. Putri Dara Nante
26	CV. Caraka Pontianak	Jl. Urai Bawadi, Gg Trial 1
27	Mitra Jaya Cargo	Jl. H. Rais A. Rachman No.1A
28	Expedisi Indo Cargo	Jl. Budi Karya Blok C No.1
29	Biro Cargo	Gg. H.Mursyid No.24
30	PT. Cargo Mas Cakrawala	Jl. Dr. Wahidin. S
31	Indomas Cargo	Gg. Sa'aman, No. 12A

Lanjutan

Tabel 1.1

32	Raja Cargo	Jl. Puyuh
33	Kalimatrans Cargo Pontianak	Jl. Perdamaian No.18
34	PT. Cargo Mas Corp	Jl. Nusa Indah, No. BB/11
35	DHL Express Pontianak	Jl. Komodor Yos Sudarso
36	Expedisi MEGA SARI	Jl. Sungai Raya Dalam, No. B 15
37	Ekspedisi Angkasa Samudera	Jl. Tanjung Pura No.139
38	NCS Pontianak	Jl. Dr. Wahidin, Blok S No. 9 A
39	Expedisi Global Pontianak	Gg. Purnama Putra No.19-29
40	Ekspedisi Mum CV. Mitra Utama Mandiri	Jl. H. Rais A. Rachman
41	CV. Berkat Express	Jl. Budi Karya Blok D No.3
42	Expedisi TCC	Jl. Adi Sucipto NO. 21

Sumber : Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, dan PTSP, 2020

Berdasarkan data dari tabel 1.1 tersebut dapat di peroleh informasi bahwa tingginya kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman barang menjadi peluang yang besar bagi para pemilik bisnis ekspedisi. Hal ini dapat di lihat dari banyaknya jumlah perusahaan jasa pengiriman barang yang ada di Kota Pontianak.

Dalam layanan pengiriman barang via laut salah satu perusahaan PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang di Indonesia. PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak adalah perusahaan jasa yang sedang berkembang dalam membantu pelanggan untuk mengirimkan barang dari dalam kota untuk luar kota, maupun dari dalam kota untuk luar pulau.

PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak mempunyai 3 (tiga) buah timbangan. Dimana 1 (satu) timbangan khusus untuk di bawa saat penjemputan barang ke tempat pelanggan. Jadi pelanggan bisa langsung mengetahui total berat

barang, dan berapa biaya yang harus di keluarkan tanpa harus menunggu supir kembali ke kantor.

PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak terletak di Jalan Ahmad Yani 2 No 165, meskipun bukan terletak di tengah pusat kota, namun perusahaan ini menyediakan pelayanan antar dan jemput barang kiriman, yang dianggap efektif untuk menarik minat pelanggan menggunakan jasa pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak. Hal ini dapat dilihat dari tabel data jumlah transaksi pengiriman PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak, sebagai berikut :

Tabel 1.2
PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak
Data Jumlah Transaksi Pengiriman
Tahun 2017-2019

No	Tahun	Jumlah Transaksi
1	2017	748 Transaksi
2	2018	1.036 Transaksi
3	2019	986 Transaksi

Sumber : PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak, 2020

Berdasarkan data dari tabel 1.2 tersebut dapat di peroleh informasi bahwa jumlah transaksi pengiriman PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak mengalami kenaikan dan penurunan. Pada tahun 2018 jumlah transaksi mengalami kenaikan sebesar 38,50%, dan di tahun 2019 jumlah transaksi mengalami penurunan sebesar 4,82 % dibandingkan tahun 2018.

PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang di Indonesia. Jenis pelayanan pengiriman barang yang ada di PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak yaitu menggunakan pengiriman jalur laut. Perhitungan pengiriman barang bisa

menggunakan hitungan per Kg dan per koli. Berikut ini adalah tabel daftar harga pengiriman jalur laut pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak, sebagai berikut :

Tabel 1.3
PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak
Daftar Harga Pengiriman Jalur Laut
Tahun 2019

No	Tujuan	Kode	Harga Per Kg (Rupiah)	Koli Kecil 1-10 kg (Rupiah)	Koli Sedang 11-20 kg (Rupiah)	Koli Besar 21-30 kg (Rupiah)	Waktu
1	Jakarta	JKT	15.000	135.000	270.000	405.000	7-14 Hari
2	Depok	DPK	14.000	140.000	280.000	420.000	7-14 Hari
3	Bekasi	BKS	14.000	140.000	280.000	420.000	7-14 Hari
4	Bogor	BGR	14.000	140.000	280.000	420.000	7-14 Hari
5	Tangerang	TGR	14.000	140.000	280.000	420.000	7-14 Hari
6	Ciputat	CPT	14.000	140.000	280.000	420.000	7-14 Hari

Sumber : PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak, 2020

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak memiliki daftar harga pengiriman jalur laut yang bervariasi. Untuk pengiriman ke Jakarta harga per Kg yaitu Rp.15.000 sedangkan untuk pengiriman ke Depok, Bekasi, Bogor, Tangerang, dan Ciputat harga per Kg yaitu Rp. 14.000. Waktu kedatangan barang dari Pontianak ke tujuan pengiriman barang yaitu 7-14 hari.

Dalam tiga tahun terakhir PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak mengalami penurunan pendapatan. Hal ini dapat di lihat dari jumlah pendapatan yang di peroleh PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak sepanjang tahun 2017-

2019. Berikut ini adalah tabel jumlah pendapatan PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak selama 3 tahun terakhir, sebagai berikut :

Tabel 1.4
PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak
Data Jumlah Pendapatan
Tahun 2017-2019

No	Tahun	Jumlah Pendapatan (Rupiah)
1	2017	1.120.806.026
2	2018	1.110.775.632
3	2019	939.499.458

Sumber : PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak, 2020

Berdasarkan data dari tabel 1.3 tersebut dapat di peroleh informasi bahwa jumlah pendapatan mengalami penurunan. Pada tahun 2018 pendapatan mengalami penurunan sebesar 0,90%, dan pada tahun 2019 jumlah pendapatan mengalami penurunan sebesar 15,41% dibandingkan tahun 2018.

Dalam penelitian ini, penulis juga melakukan wawancara kepada kepala keuangan PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak. Di peroleh informasi bahwa PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak mendapatkan beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Jika ada klaim barang rusak atau hilang maka pelanggan bisa melakukan langkah awalnya dengan menelefon ke *customer service*. Dari *customer service* akan di arahkan untuk meminta foto barang klaim atau rusak, jika pelanggan berada di luar kota. Jika pelanggan berada di dalam kota maka pelanggan di minta untuk langsung datang ke kantor dengan membawa bukti kehilangan atau kerusakan barang. Setelah itu, akan bertemu antara pelanggan dengan kepala cabang untuk mencari solusi. Jika sudah di temukan kesepakatan antara kedua belah pihak, dan jika kesalahan terjadi karena pihak ekspedisi, maka

kepala cabang akan menyerahkan hal ini ke kepala keuangan untuk mengajukan prosedur permintaan penggantian kerugian ke kantor pusat. Ada juga keluhan yang di sebabkan karena lamanya waktu pengiriman barang pada ekspedisi jalur laut. Hal ini diakui juga oleh kepala keuangan PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak. Bahwa proses pengiriman barang melalui jalur laut memang terkadang menjadi lebih lama oleh waktu yang telah di perkirakan. Ada beberapa hal yang tidak bisa di prediksi, salah satunya adalah faktor alam yaitu saat musim hujan dan musim ombak besar ataupun badai maka kapal akan terlambat datang dari waktu yang telah di perkirakan. Selain itu faktor proses administrasi antar pihak kapal dan pihak ekspedisi cukup memakan waktu, karena berkas-berkas harus di periksa terlebih dahulu saat container sampai dan menunggu *invoice* kiriman dari Jakarta. Dan juga faktor pergantian karyawan pada pertengahan tahun 2019 dalam jumlah yang besar menjadi salah satu indikasi barang terlambat untuk sampai pada waktu yang tepat. Dikarenakan para karyawan yang baru masuk masih dalam proses adaptasi di perusahaan PT. Indah Logistik Cargo.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas maka penulis tertarik mengambil topik dengan judul “Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak”.

B. Permasalahan

Dari uraian latar belakang yang telah di paparkan tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah : Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas Pelanggan menggunakan jasa PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak ?

C. Pembatasan Masalah

Untuk membuat penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas dari pembahasan masalah yang diteliti, maka dalam analisis ini penulis membatasi hanya pada variabel (X) sebagai variabel bebas yaitu kepuasan dan (Y) sebagai variabel terikat yaitu loyalitas. Untuk dimensi kepuasan terdiri dari :

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Sedangkan untuk dimensi loyalitas terdiri dari :

1. Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchases*);
2. Merekomendasikan produk lain (*refers other*);
3. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates on immunity to the full of the competition*).

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan dalam penggunaan jasa PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi fasilitas bagi penulis dalam menambah wawasan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang telah

didapat selama masa perkuliahan.

2. Bagi perusahaan

Dari penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan kontribusi bagi PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak berupa informasi mengenai kepuasan pelanggan dan dapat meningkatkan pelayanan untuk mempertahankan dan menambah pelanggan.

3. Bagi almamater

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta bermanfaat sebagai bahan referensi untuk membantu rekan-rekan mahasiswa/I atau peneliti lainnya yang berminat untuk meneliti masalah yang sama.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Priansa (2017:196) : “Kepuasan merupakan gambaran perbedaan antara harapan dan kinerja (yang nyata diterima). Apabila harapan tinggi, sementara kinerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai atau bahkan menimbulkan kekecewaan bagi pelanggan. Sebaliknya, apabila kinerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan akan meningkat.

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:180) : “Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan”.

Menurut Tjiptono (2019:377) : “Kata ‘kepuasan atau *satisfaction*’ berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau

membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai ‘upaya pemenuhan sesuatu’ atau membuat sesuatu memadai”.

Menurut Priansa (2017:208) :

Dimensi kepuasan terdiri dari :

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Salah satu dampak yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah loyalitas. Pelanggan yang loyal merupakan aset yang paling penting dan berharga bagi perusahaan.

Menurut Hasan (2013:134) : “Loyalitas merupakan kondisi psikologis (*attitudinal* dan *behavioural*) yang berkaitan dengan sikap terhadap produk, konsumen akan membentuk keyakinan, menetapkan suka dan tidak suka, dan memutuskan apakah mereka ingin membeli produk”.

Menurut Lovelock dan Wright dalam Priansa (2017:215) : “Menyatakan bahwa loyalitas adalah keputusan konsumen untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama”.

Menurut Parasuraman dalam Sangadji dan Sopiah (2013:104) : ”Loyalitas pelanggan dalam konteks pemasaran jasa sebagai respons yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari kontinuitas relasi, dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi dan kendala pragmatis”. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa loyalitas terbentuk karena adanya rasa kepuasan terhadap produk atau merek yang digunakan, sehingga konsumen akan membeli dan

menggunakan kembali produk tersebut dalam jangka waktu yang panjang. Dengan kata lain bahwa kepuasan memiliki hubungan dengan loyalitas.

Menurut Griffin dalam Sangadji dan Sopiah (2013:105) :

Menyatakan bahwa konsumen yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchases*);
2. Merekomendasikan produk lain (*refers other*);
3. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates on immunity to the full of the competition*).

Beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang kepuasan dan loyalitas antara lain :

1. Atmaja, Sujana, dan Suwena (2018) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja”. Hasil menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.
2. Nugroho dan Sudaryanto (2013) yang berjudul “Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang” (Studi Kasus di Hira Cargo Cabang Semarang). Menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang di Hira Cargo Cabang Semarang.
3. Anugrah, Tanamal, Dan Nainggolan (2019) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang JNE Di Kota Palu” Hasil menyimpulkan bahwa kepuasan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Berikut adalah gambar kerangka pemikiran dalam penelitian ini :

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran
Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Indah Logistik Cargo
Cabang Pontianak



Keterangan :

X = Variabel bebas, yaitu kepuasan pelanggan

Y = Variabel terikat, yaitu loyalitas pelanggan

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian asosiatif. Menurut Siregar (2013:7) : “Merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”. Dengan demikian, penelitian asosiatif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan yang menggunakan jasa pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Siregar (2013:16) : “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian yang dilakukan”. Dalam penelitian ini data primer yaitu yang berbentuk informasi langsung yang diperoleh dengan mengajukan kuesioner pada objek penelitian yang berada di lapangan yaitu kepada pelanggan PT.

Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak yang menggunakan jasa pengiriman cargo.

1) Wawancara (*interview*)

Menurut Sugiyono (2016:224) : “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil”.

Sedangkan menurut Hadi dalam Sugiyono (2016:224) : “Mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode interview dan juga kuesioner (*angket*) adalah sebagai berikut :

1. Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
2. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
3. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara dengan Kepala Keuangan di PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

2) Kuesioner (*angket*)

Menurut Sugiyono (2016:230) : “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila penulis tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden”. Dalam penelitian ini kuesioner akan disebar kepada seluruh responden yang menggunakan jasa pengiriman barang di PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak dan diberikan pertanyaan atau pernyataan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:376) : “Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data jumlah ekspedisi jalur laut yang ada di Kota Pontianak, data jumlah transaksi PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak, data jumlah pendapatan PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak. Dan catatan-catatan atau dokumen PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak dan buku-buku yang mendukung penelitian lainnya.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2016:148) : “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik

tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pelanggan yang pernah menggunakan jasa di PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:149) : “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *sampling purposive* yaitu menurut Sugiyono (2016:156) : “Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”.
Yaitu :

- 1) Pelanggan yang menggunakan jasa PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak atas kemauan sendiri.
- 2) Pelanggan yang menggunakan jasa PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak lebih dari satu kali.
- 3) Pelanggan individu akhir yang menggunakan jasa PT. Indah Logistik Cargo

Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi dalam penelitian ini digunakan pendekatan *Isac Michel* dalam Siregar (2013:34) dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{(Za/2)^2 p.q}{e^2}$$

Keterangan :

n = Sampel

p = Proposi populasi

q = 1-p

Z = tingkat kepercayaan/signifikan

e = *Margin of error*

Maka :

$$n = \frac{(1,65)^2 0,3.0,7}{(0,1)^2}$$
$$= 56,8$$

Jadi, dalam penelitian sampel minimal yang harus diambil adalah 57 responden. Berdasarkan hal tersebut penulis menetapkan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

4. Variabel Penelitian

Menurut Siregar (2013:10) : “Pengertian variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau juga dapat diartikan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang dapat berubah-ubah nilainya”. Jadi variabel yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Siregar (2013:10) : “Variabel bebas (*independent*) adalah variabel yang menjadi sebab atau merubah/mempengaruhi variabel lain

(*variable dependent*)”. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan (X).

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Siregar (2013:10) : “Variabel *dependent* merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel bebas)”. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu loyalitas pelanggan (Y).

5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Menurut Siregar (2013:25) : “Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu”. Skala Likert dalam penelitian ini menggunakan lima alternatif jawaban sebagai berikut :

Tabel 1.5
Skala Pengukuran Variabel Penelitian

No	Skala Pengukuran			
	Kepuasan	Skor	Loyalitas	Skor
1	Sangat Puas (SP)	5	Sangat Setuju (SS)	5
2	Puas (P)	4	Setuju (S)	4
3	Kurang Puas (KP)	3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Puas (TP)	2	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Puas (STP)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

6. Teknik Analisis Data

a. Uji instrumen

Menurut Siregar (2013:46) : “Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan

menggunakan pola ukur yang sama”. Uji instrumen yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2013:46) : “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfully measure the phenomenon*)”. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *Product moment Pearson*. Pengujian validitas yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi masing-masing pertanyaan (item) dengan skor totalnya. Dengan tingkat signifikan (α) = 5 % (0.05), dengan jumlah responden (n) = 100, maka nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel nilai *r product moment* baris $N = 100$ adalah sebesar 0,195.

Menurut Siregar (2017:77) : “Suatu instrumen penelitian dikatakan valid, bila:

- 1) Koefisien korelasi produk moment melebihi 0,3 (azwar, 1992; soegiyono, 1999).
- 2) Koefisien korelasi product moment $> r_{tabel} (\alpha ; n - 2)$ $n =$ jumlah sample.
- 3) Nilai $sig \leq \alpha$.

Uji validitas data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS 26.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2013:55) : "Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula". Dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha* maka suatu instrumen penelitian dikatakan *reliable* dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6. Uji Reliabilitas data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS 26.

b. Uji normalitas

Menurut Siregar (2017:153) : "Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak". Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan metode *One Kolmogorov-Smirnov Test*, distribusi data normal jika nilai $p < 0,05$. Uji normalitas data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS 26.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Siregar (2013:284) : "Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*)". Adapun persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini dituliskan sebagai berikut :

$$Y = a + b.X$$

Dimana :

Y= variabel terikat. (Loyalitas Pelanggan)

X = variabel bebas. (Kepuasan Pelanggan)

a dan b = konstanta.

d. Analisis Koefisien Korelasi

Menurut Siregar (2013:251) : “Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih atau juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel”.

Nilai korelasi (r) = $(-1 \leq r \leq 1)$.

Untuk kekuatan hubungan, nilai koefisien korelasi berada diantara -1 dan 1, sedangkan untuk arah dinyatakan dalam bentuk positif (+) dan negatif (-).

Misalnya :

- 1) Apabila $r = -1$ artinya korelasi negatif sempurna, artinya terjadi hubungan baik bertolak belakang antara variabel X dan variabel Y, bila variabel X naik, maka variabel Y turun.
- 2) Apabila $r = 1$ artinya korelasi positif sempurna, artinya terjadi hubungan searah variabel X dan variabel X naik, maka variabel Y naik.

Tabel 1.6
Tingkat Korelasi Dan Kekuatan Hubungan

No	Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat Lemah
2	0,20 – 0,399	Lemah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Siregar, 2013

e. Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Siregar (2013:252) : “Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap Y (terikat)”.

Rumus :

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

f. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Gani dan Amalia (2015:143) : “Uji F atau Goodness of Fit Test adalah pengujian kelayakan model. Model yang layak digunakan adalah model yang dapat digunakan untuk mengestimasi populasi”. Langkah-langkah dalam pengujiannya sebagai berikut :

1) Menentukan Hipotesis

Ho: Model regresi linier sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas yang dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan.

Ha: Model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas yang dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan.

2) Menentukan nilai F_{tabel} dengan kriteria : $\alpha = 0,05$ (5%).

3) Menentukan kriteria keputusan : jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka Ho ditolak dan Ha diterima, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka Ho diterima dan Ha ditolak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Indah Logistik Cargo. Dari rumusan masalah penelitian yang dijadikan rujukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Karakteristik responden menunjukkan sebagian besar pelanggan yang menggunakan PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak adalah perempuan, berusia 40 - 47 tahun, pendidikan SMA/SMK, memiliki pekerjaan pegawai swasta, memiliki penghasilan diantara 3.000.000 - 3.999.999 perbulan, berstatus menikah dan frekuensi menggunakan jasa PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak antara 7 - 11 kali.
2. Hasil dari regresi linier sederhana menunjukkan $4,948 + 0,138X$. Hal ini berarti peningkatan nilai kepuasan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada PT. Indah Logistik Cargo.
3. Hasil dari korelasi menunjukkan 0,668, ini berarti kepuasan memiliki hubungan yang kuat terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Indah Logistik Cargo.
4. Hasil koefisien determinasi menunjukkan R^2 sebesar 0,447 yang berarti 44,7% loyalitas pelanggan pada PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak dipengaruhi oleh kepuasan, sedangkan sisanya 55,3% di pengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

5. Hasil uji kelayakan model (uji F) menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} dan F_{tabel} dapat diputuskan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , $79,077 > F_{tabel} 3,97$ dan memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Indah Logistik Cargo.

B. Saran

Setelah menguraikan kesimpulan, maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak dan diharapkan dapat bermanfaat untuk masa sekarang maupun masa yang akan datang. Adapun saran tersebut adalah :

1. Desain gedung PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak sudah cukup baik, namun masih perlu dibenahi dan ditata kembali contohnya bukti fisik seperti area parkir kendaraan yang berada di luar gedung harus tertata dengan baik, sehingga pelanggan yang datang merasa nyaman dengan tempat parkir yang luas.
2. Selain itu pihak PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak perlu memperhatikan fasilitas umum seperti ruang tunggu, kotak saran dan fasilitas lainnya agar pelanggan dapat menikmati berbagai fasilitas dan merasa puas dengan fasilitas yang diberikan PT. Indah Logistik Cargo.
3. Dalam usaha meningkatkan keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa cargo, maka hendaknya pihak PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak sering melakukan kontak dengan pelanggan seperti pemberitahuan adanya

promo yang menarik, sehingga hal itu akan meningkatkan pelanggan untuk tetap menggunakan jasa PT. Indah Logistik Cargo. Serta hal yang terpenting adalah agar terjalin hubungan dan silaturahmi yang baik antara pihak PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pontianak dengan konsumen sebagai mitra, sehingga akan menimbulkan loyalitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, Rizal, Jhonny Tanamal, Enki P. Nainggolan. 2019. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Jne Di Kota Palu. Vol. 5 (2), 160 – 170.
- Atmaja, Ketut Valien Wira, I Nyoman Sujana, Kadek Rai Suwena. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja. Vol. 10 (1), 12 – 23.
- Gani, Irwan, dan Siti Amalia. 2015. *Alat Analisis Data, Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi Dan Sosial*. Tersedia di <https://books.google.co.id>.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. PT. Buku Seru, Jakarta.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Ke-12*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Nugroho, Adi Wahyu, Budi Sudaryanto. 2013. Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang” (Studi Kasus di Hira Cargo Cabang Semarang). Vol. 2 (3), 1 – 9.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Prenadamedia Group, Jakarta.
- _____. 2017. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, Danang, dan Fathonah Eka Susanti. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Buku Seru, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.

