

ABSTRAK

Dewi Sartika, Tahun 2018 Analisis Preferensi Konsumen dalam Pengiriman Barang Terhadap Peningkatan Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman J&T Express Agen Talasalapang Kota Makassar, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing I Abd.Muttalib, SE, MM dan pembimbing II M. Hidayat, SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh atribut produk, dan kepuasan pelanggan terhadap peningkatan loyalitas pelanggan jasa pengiriman J&T Express Agen Talasalapang Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan jasa pengiriman J&T Express agen talasalapang kota makassar, dengan sampel sebanyak 87 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel atribut produk tidak dapat meningkatkan loyalitas pelanggan jasa pengiriman J&T express Agen Talasalapang Kota Makassar, dan variabel kepuasan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan jasa pengiriman J&T Express Agen Talasalapang Kota Makassar.

Kata Kunci : Atribut Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan