

ABSTRAK

SARMAN, 2022. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di J&T Express Bonto Bahari Kabupaten Bulukumba. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Di Bimbing Oleh: H. Andi Jam'an, dan Syarthini indrayani

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Study, Kasus Pada pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express Bonto bahari Kabupaten Bulukumba dengan populasi penelitian semua pengguna J&T Express Bonto bahari Kabupaten Bulukumba pada tahun 2021-2022. Dalam penelitian ini di ambil 95 responden sebagai sampel. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin, dengan kriteria responden ialah pengguna J&T Express Bonto bahari Kabupaten Bulukumba. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif (Uji Validitas Data, Uji Reliabilitas Data, Linear Berganda, Uji t Hipotesis).

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di J&T Express Bonto bahari Kabupaten Bulukumba.