

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER LOYALTY IN PT POS INDONESIA SUKODADI BRANCH LAMONGAN

ABSTRACT

This study shows a decrease in service use at PT. Indonesia Sukodadi Lamongan in a period of time. This decline can be formulated about how consumers make user decisions amid the increasingly fierce competition phenomenon. This study learns to study and analyze service quality and prices for customer loyalty at PT. Pos Indonesia Sukodadi Lamongan. The population in the study is that all customers who have used PT.Pos Indonesia Sukodadi Lamongan in 2019 amounted to 8,918 people. The sample in this study were 100 respondents. The sampling technique used is incidental sampling. This study uses Path Analysis techniques using SPSS version 22.0, where previously used tests of validity, reliability, multiple linear analysis, significance (T test and F test) and classical assumption test. The results of the study show that the independent variables in this study have an influence on the independent variables while the service quality variables and prices that affect customer loyalty have a partial relationship.

Keywords: Service Quality, Price and Customer Loyalty

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG SUKODADI
LAMONGAN**

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya penurunan penggunaan jasa pada PT. Pos Indonesia Sukodadi Lamongan dalam kurun waktu kewaktu. Penurunan ini dapat dirumuskan bahwa bagaimana konsumen mengambil keputusan pengguna ditengah fenomena persaingan yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Pos Indonesia Sukodadi Lamongan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah melakukan penggunaan jasa di PT. Pos Indonesia Sukodadi Lamongan tahun 2019 sebesar 8.918 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Sampling Insidental. Penelitian ini menggunakan teknik Analisis Path menggunakan SPSS versi 22.0, dimana sebelumnya digunakan uji validitas, reliabilitas, analisis linier berganda, uji signifikansi (uji T dan uji F) dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap variabel independennya secara parsial sedangkan variabel kualitas pelayanan dan harga yang mempengaruhi loyalitas pelanggan memiliki hubungan secara parsial.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Harga dan Loyalitas Pelanggan