

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan, dan empati terhadap loyalitas pelanggan pada Pos KUPI. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 96 orang. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan analisis koefisien determinasi. Persamaan regresi dalam penelitian ini yaitu $Y = 2,284 + 0,301X_1 + 0,265X_2 + 0,422X_3 + 0,039X_4 + 0,221X_5$. Konstanta sebesar 2,284 berarti apabila kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan dan empat bernilai nol maka loyalitas pelanggan sebesar 2,284. Kehandalan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Pos KUPI Langsa yang dibuktikan dari uji t dimana diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,217 > 1,662$) dan nilai t sig yaitu $0,011 < 0,05$. Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Pos KUPI Langsa yang dibuktikan dari uji t dimana diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,011 > 1,662$) dan nilai t sig yaitu $0,023 < 0,05$. Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Pos KUPI Langsa yang dibuktikan dari uji t dimana diperoleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,553 > 1,662$) dan nilai t sig yaitu $0,035 < 0,05$. Jaminan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Pos KUPI Langsa yang dibuktikan dari uji t dimana diperoleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,304 > 1,662$) dan nilai t sig yaitu $0,018 < 0,05$. Empati berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Pos KUPI Langsa yang dibuktikan dari uji t dimana diperoleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,364 > 1,662$) dan nilai t sig yaitu $0,032 < 0,05$. Kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Pos KUPI Langsa yang dibuktikan dari uji F dimana diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4,410 > 2,31$) dan tingkat signifikansinya $0,031 < 0,05$. Dari analisis koefisien determinasi diketahui bahwa kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan, dan empati mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Pos KUPI Langsa sebesar 38,5%, sedangkan sisanya 61,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.