

## ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Jurusan Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Public Relations

Gigih Arif Jatmiko

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Pelanggan Kantor Pos Bantul

Tahun Skripsi : 2016 + 115 Halaman

Daftar Pustaka : 25 Buku, 4 Website

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan Kantor Pos Bantul yang selalu defisit pada jasa surat pos, paket dan ekspedisinya, padahal Kantor Pos Bantul merupakan daerah potensial untuk mengembangkan sayap usahanya. Sebagaimana fakta yang didapat, Kabupaten bantul merupakan kabupaten dengan UMKM terbanyak di DIY dan merupakan sentra kerajinan gerabah di Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap loyalitas pelanggan Kantor Pos Bantul. Peranan *customer service* diperlukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan karena *customer* merupakan garda terdepan penghubung antara perusahaan dan pelanggannya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dan jenis penelitian adalah eksplanatif. Penelitian eksplanatif adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Kantor Pos Bantul sebanyak 141 responden yang diambil melalui teknik sampling accidental.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Kantor Pos Bantul. Koefisien Korelasi atau nilai R dalam penelitian ini sebesar 0,657 yang termasuk kategori kuat. Besarnya koefisien determinasi ( $r^2square$ ) = 0,432 yang berarti besar pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 43,2% dan sisanya yakni 56,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *customer service* yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, *Customer Service*, Kantor Pos Bantul**

## ABSTRACT

University of Muhammadiyah Yogyakarta

Faculty of Social and Politic Science

Department of Communications Science

Public Relations

Gigih Arif Jatmiko

The Effect of Service Quality of Customer Service on Customer Loyalty in Post Office of Bantul

Batch: 2016 + 115 pages

Bibliography: 25 Books, 4 Internet Sources

This research is motivated by the problems in the Post Office Bantul which always deficit postal mail services, parcel and expedition, whereas the Post Office Bantul is a potential area to expand its business. As the facts obtained, Kabupaten Bantul is a district with a majority of UMKM in the province and it is the center of pottery in Yogyakarta. The purpose of this study was to determine the extent of the impact of service quality of customer service on customer loyalty of Post Office Bantul. The role of customer service needed to improve customer loyalty because customers are the frontline liaison between the company and its customers..

The method used in this research is the survey method and the type of research is an explanatory. Explanatory research studies to determine the causal relationship between the variables. Primary data in this study were collected through questionnaires. The sample in this study is the customers of Kantor Pos Bantul as many as 141 respondents drawn through accidental sampling technique.

The results of this research shows that service quality affects customer service to customer loyalty of Kantor Pos Bantul. The correlation coefficient or the value of R in this study amounted to 0.657 which included strong category. The magnitude of the coefficient of determination ( $r^2square$ ) = 0.432, which means big influence service quality customer service to customer loyalty is 43.2% and the remaining 56.8% influenced by other variables not included in this study. This shows that the quality of their customer service is a good service can increase customer loyalty.

**Key words: The Service Quality, Customer Loyalty, Customer Service, Post Office of Bantul**