

ABSTRAK

Nina Aprilia. NIM 1720210156. “Loyalitas Pelanggan Agen JNE Sukolilo ditinjau dari Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi .” Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus 2021.

Dalam era globalisasi, perkembangan dunia digital semakin canggih. Salah satu dampak dari perkembangan digital adalah munculnya e-bisnis. E-bisnis bisa berjalan dengan baik dan lancar ketika ada pihak ketiga, pihak ketiga disini adalah jasa ekspedisi. Jasa ekspedisi berguna sebagai perantara dari pengirim kepada penerima. Semakin tingginya minat masyarakat dalam bertransaksi online, kini semakin banyak pula jasa ekspedisi di Indonesia. Mereka berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Tidak hanya berlomba-lomba dalam hal kualitas layanan, tetapi mereka juga berlomba-lomba dalam memberikan harga atau ongkos kirim yang terjangkau. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan, harga dan lokasi secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Agen JNE Sukolilo.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling*, dengan dua teknik yaitu *sampling incidental* dan *sampling purposive*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 responden pelanggan Agen JNE Sukolilo yang pernah bertransaksi menggunakan JNE lebih dari dua kali . Untuk pengujian instrumen menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji Asumsi Klasik. Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda, uji F, koefisien determinasi (R^2), uji t dengan bantuan program olah data SPSS 23.

Hasil uji F didapatkan nilai $F_{hitung} (14,060) \geq F_{tabel} (2,70)$ dan nilai sig. $(0,000) < 0,05$, maka kualitas layanan, harga dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu 0,312 yang berarti kualitas layanan, harga dan lokasi mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan Agen JNE Sukolilo sebesar 31,2% dan sisanya sebesar 68,8% adalah pengaruh faktor lain. Hasil uji t variabel kualitas layanan didapatkan nilai $t_{hitung} (0,954) < t_{tabel} (1,98580)$ yang berarti kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Uji t variabel harga didapatkan nilai $t_{hitung} (1,843) < t_{tabel} (1,98580)$ yang berarti harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Uji t variabel lokasi didapatkan nilai $t_{hitung} (5,108) > t_{tabel} (1,98580)$ yang berarti lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Harga, Lokasi, Loyalitas Pelanggan