

ABSTRAK

Analisis Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia Cabang Ulak Karang Padang

Oleh: Acis Amizulfa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah loyalitas pelanggan dapat dipersepsikan positif oleh pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Ulak Karang Padang. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan perusahaan PT. Pos Indonesia yang pernah melakukan pengiriman barang melakukan jasa pada PT. Pos Indonesia Cabang Ulak Karang Padang. Teknik pengumpulan data berdasarkan angket, observasi dan studi kepustakaan. Teknik analisis yang digunakan yaitu dengan analisis deskriptif.

Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa: Dimensi loyalitas pelanggan dalam indikator pada persepsi pelanggan terhadap pelayanan dan mengenai perilaku yaitu positif. Artinya loyalitas pelanggan yang diberikan pelanggan kepada PT. Pos Indonesia Cabang Ulak Karang Padang dipersepsikan positif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Ulak Karang Padang berada pada tingkat yang baik dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 76%. Oleh sebab itu kepada PT. Pos Indonesia Cabang Ulak Karang Padang diharapkan dapat meningkatkan dan mempertahankan pelayanan yang lebih agar dapat mencapai loyalitas pelanggan yang tinggi sehingga mempermudah pencapaian tujuan perusahaan.