

ABSTRAK

Davidli ilhami/58005 : Loyalitas Pelanggan Pada PCP Indonesia Cabang Padang

Pebimbing : Gesit Thabrani SE, MT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah loyalitas pelanggan dapat di persepsikan positif oleh pelanggan perusahaan PCP Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif.

Penelitian ini dilakukan di perusahaan PCP Indonesia Cabang Padang. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan perusahaan PCP Indonesia yang pernah melakukan pengiriman barang melakukan jasa perusahaan PCP Indonesia Cabang Padang.

Teknik pengumpulan data berdasarkan angket, observasi dan studi kepustakaan. Teknik analisis yang digunakan yaitu dengan analisis deskriptif kualitatif. 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 perusahaan PCP Indonesia Cabang Padang dipersepsikan positif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan pada perusahaan PCP Indonesia Cabang Padang berada pada tingkat tinggi dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 81,31%. Oleh sebab itu kepada perusahaan PCP Indonesia Cabang Padang diharapkan dapat meningkatkan dan mempertahankan pelayanan yang lebih baik agar dapat mencapainya loyalitas pelanggan yang tinggi sehingga mempermudah pencapaian tujuan perusahaan.