

ABSTRACT

Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Loyalitas Pada Pengguna Jasa Ekspedisi PT.TIKI Di Kota Padang.

Oleh : **Tito Santana/2014**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis (1) pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna jasa TIKI di Kota Padang. (2) Pengaruh citra terhadap loyalitas pengguna jasa TIKI di Kota Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausatif. Penelitian ini dilakukan di Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang yang pernah menggunakan jasa TIKI. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan jenis data primer dan sekunder menggunakan sebanyak 100 orang sampel. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara survey dan dokumentasi. Data yang terkumpul tersebut lalu dianalisis secara statistik dengan analisis jalur dengan menggunakan program SPSS versi 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kepuasan atas kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penggunaan jasa TIKI di Kota Padang. (2) Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa TIKI di Kota Padang.

Kata kunci: Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Citra, Loyalitas