

ABSTRAK

Usaha Jasa titip Duta Saudara merupakan jasa titip khusus melayani Rute Tanjungpinang-Natuna, pelanggan bisa memesan berbagai barang dari Tanjungpinang. Namun fenomena yang terjadi dimana terlihat dari lambatnya respons terhadap pelanggan, keterlambatan pengiriman akibat faktor cuaca, keterbatasan armada, serta kondisi geografis wilayah Natuna. Kondisi tersebut memengaruhi pengalaman dan kepuasan pelanggan, sehingga loyalitas pelanggan juga masih menghadapi tantangan di tengah tingginya persaingan jasa titip dan banyaknya alternatif penyedia layanan yang tersedia. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Duta Saudara Jasa titip Rute Tanjungpinang-Natuna. Pengambilan sampel dengan teknik sampling purposive sampling, maka jumlah sampel sebanyak 93 pelanggan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pada kuesioner dilakukan test validitas dan reliabilitas. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda, termasuk uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Ketepatan Waktu memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kemudian berdasarkan signifikansi simultan/bersama-sama (uji statistik F) menghasilkan nilai F hitung sebesar 226,537 dengan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari pada 0,05 sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Artinya, setiap perubahan yang terjadi pada variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Kepuasan Pelanggan secara bersama-sama akan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas

ABSTRACT

*The Duta Saudara Personal Shopper (Jasa titip) business is a personal shopper service specifically serving the Tanjungpinang-Natuna route, customers can order various goods from Tanjungpinang. However, the phenomenon that occurs is seen from the slow response to customers, late delivery due to weather factors, limited fleets, and the geographical conditions of the Natuna region. These conditions affect customer experience and satisfaction, so that customer loyalty also still faces challenges amidst the high competition of personal shopper services and the many alternative service providers available. This study aims to determine the effect of Service Quality, Punctuality, and customer satisfaction on Customer Loyalty in the Duta Saudara Personal Shopper Business on the Tanjungpinang-Natuna Route. Sampling using purposive sampling technique, the number of samples is 93 customers. This type of research is quantitative research. The questionnaire was tested for validity and reliability. Data were analyzed using multiple linear regression analysis, including the *t* test, *F* test, and coefficient of determination. The results of the study show that Service Quality has a significant positive effect on Customer Loyalty. Punctuality has a significant positive effect on Customer Loyalty. Customer Satisfaction has a significant positive effect on Customer Loyalty. Then, based on simultaneous/joint significance (*F* statistical test), the calculated *F* value is 226.537 with a significance of 0.000. This significance value is smaller than 0.05, indicating that the independent variables simultaneously influence the dependent variable. This means that any changes that occur in the independent variables, namely Service Quality, Punctuality, and Customer Satisfaction, will simultaneously influence Customer Loyalty.*

Keywords: Service Quality, Punctuality, Customer Satisfaction, Loyalty`