

ABSTRAK

PENGARUH SISTEM PELAYANAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA JASA MENGGUNAKAN JASA AGRICULTURE DI PT. SURVEYOR INDONESIA

Krinisba A Waruwu

Suci Octaviani

Kevin Fransiskus

Program Studi Manajemen, Universitas Prima Indonesia

Tujuan penelitian adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Menggunakan Jasa Agriculture di PT. Surveyor Indonesia. karyawan yang rendah. Populasi berjumlah 197 pelanggan dan jumlah sampel sebanyak 132 pelanggan. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil pengujian secara parsial diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,916 > 1,979$ dan signifikan yang diperoleh $0,004 < 0,05$, berarti bahwa H_1 diterima H_0 ditolak yaitu *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Menggunakan Jasa Agriculture di PT. Surveyor Indonesia. Hasil pengujian secara parsial diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,591 > 1,979$ dan signifikan yang diperoleh $0,000 < 0,05$, berarti bahwa H_1 diterima H_0 ditolak yaitu *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Menggunakan Jasa Agriculture di PT. Surveyor Indonesia. Hasil pengujian secara parsial diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,937 > 1,979$ dan signifikan yang diperoleh $0,004 < 0,05$, berarti bahwa H_1 diterima H_0 ditolak yaitu *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Menggunakan Jasa Agriculture di PT. Surveyor Indonesia. Hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai $F_{hitung} (41,252) > F_{tabel} (2,68)$ dan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$, berarti bahwa H_4 diterima H_0 ditolak *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Menggunakan Jasa Agriculture di PT. Surveyor Indonesia.

Kata kunci: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Loyalitas Pengguna Jasa Menggunakan Jasa Agriculture*.