

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SALURAN DISTRIBUSI DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT PILAR SUKSES BERSAMA

Kennedy, Feronica

Program Studi Manajemen, Universitas Prima Indonesia

PT Pilar Sukses Bersama merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang supplier alat-alat industri. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, saluran Distribusi dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Pilar Sukses Bersama. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 141 pelanggan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 104 pelanggan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Hasil pengujian secara parsial diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,561 > 1,984$) dan signifikan yang diperoleh $0,012 < 0,05$, berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Pilar Sukses Bersama. Hasil pengujian secara parsial diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,691 > 1,984$) dan signifikan yang diperoleh $0,000 < 0,05$, berarti Saluran Distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Pilar Sukses Bersama. Hasil pengujian secara parsial diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,101 > 1,984$) dan signifikan yang diperoleh $0,003 < 0,05$, berarti Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Pilar Sukses Bersama. Hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai F_{hitung} ($26,594$) $> F_{tabel}$ ($2,70$) dan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$, berarti Kualitas Pelayanan, Saluran Distribusi dan Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Pilar Sukses Bersama.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Saluran Distribusi, Promosi, Loyalitas Pelanggan