

***THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND CONSUMER
LOYALTY ON CONSUMERS OF POSTAL SERVICES***

ABSTRACT

The aim of this research was to examine the relationship between service quality and consumer loyalty on consumer of PT. Pos Indonesia at Yogyakarta. Consumer loyalty was measured using the Consumer Loyalty Scale that constructed based on the aspects of consumer loyalty, according to Jones and Sasser (1995). Service quality was measured using the Service Quality Scale that constructed based on the aspects of service quality, according to Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). The subject of this study was consumer of PT. Pos Indonesia in Yogyakarta (N = 112). The result of this research showed positive relationship between service quality and consumer loyalty on consumer of PT. Pos Indonesia ($r = 0.533$; $p < 0.01$). the effective contribution of service quality toward consumer loyalty was 28.4%. Further result will be dicussed.

Keyword: *service quality, consumer loyalty, delivery service*

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen pengguna jasa Pos Indonesia. Pengukuran loyalitas konsumen dengan menggunakan Skala Loyalitas Konsumen yang disusun berdasarkan aspek loyalitas konsumen menurut Jones dan Sasser (1995). Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan Skala Kualitas Pelayanan yang disusun berdasarkan aspek kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Subjek penelitian adalah konsumen pengguna jasa pengiriman Pos Indonesia yang menggunakan jasa Pos Indonesia di daerah Yogyakarta (N=112). Hasil uji hipotesis penelitian menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen PT. Pos Indonesia ($r = 0,533$; $p < 0,01$). Sumbangan efektif kualitas pelayanan pada loyalitas konsumen sebesar 28,4 %. Hasil analisis selengkapnya akan dibahas dalam laporan penelitian.

Kata kunci : kualitas pelayanan, loyalitas konsumen, jasa pengiriman