

ABSTRAKSI

Judul : **PENGARUH BIAYA PENGIRIMAN, KECEPATAN PENGIRIMAN, DAN JANGKAUAN WILAYAH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT ELTEHA INT. LTD CABANG KLATEN**

Nama : **Dwi Prasetyo**

NIM : **D2D004239**

Jurusan : **Administrasi Bisnis FISIP Universitas Diponegoro**

Approved : **28 Februari 2008**

Persaingan dalam perusahaan jasa pengiriman begitu ketat. Begitu pula yang dialami oleh PT Elteha Int. Ltd cabang Klaten. Perusahaan-perusahaan jasa titipan paket selalu berusaha menawarkan biaya pengiriman yang murah, kecepatan pengiriman dan jangkauan wilayah yang luas demi mendapatkan loyalitas pelanggan. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah menurunnya jumlah pelanggan PT Elteha Int. Ltd Cabang Klaten. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh biaya pengiriman, kecepatan pengiriman, dan jangkauan wilayah terhadap loyalitas pelanggan baik secara parsial maupun secara simultan pada PT Elteha Int. Ltd Cabang Klaten.

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe eksplanatory. Unit analisis dalam penelitian ini adalah 38 responden yakni pelanggan pada PT Elteha International Ltd Cabang Klaten. Metode pengumpulan data dengan wawancara langsung kepada 38 responden pelanggan PT Elteha Int. Ltd Cabang Klaten. Penelitian ini memakai sensus dimana semua anggota populasi dijadikan unit analisis. Data dianalisa dengan statistik deskriptif dan statistik inferensial menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, regresi berganda, koefisien determinasi, uji t, dan uji F dengan bantuan program SPSS.

Hasil analisa dengan perhitungan SPSS dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan antara biaya pengiriman terhadap loyalitas pelanggan PT Elteha Int Ltd Cab. Klaten dimana t_{hitung} sebesar $-3,604 < t_{tabel}$ sebesar $-1,688$. Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecepatan pengiriman terhadap loyalitas pelanggan dimana t_{hitung} sebesar $1,359 < t_{tabel}$ sebesar $1,688$. Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara jangkauan wilayah terhadap loyalitas pelanggan dimana t_{hitung} sebesar $0,545 < t_{tabel}$ sebesar $1,688$.
2. Dari hasil regresi berganda hanya biaya pengiriman yang mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan kecepatan pengiriman dan jangkauan wilayah tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai F-hitung sebesar $4,963 > F-tabel$ sebesar $4,11$. Dari nilai koefisien determinasi terlihat bahwa hanya biaya pengiriman yang mempengaruhi loyalitas sebesar $36,8\%$. Sedangkan sisanya $100\% - 36,8\% = 63,2\%$ dipengaruhi oleh variabel lain.

Saran yang dapat disampaikan adalah perusahaan sebaiknya menyesuaikan biaya pengiriman terkait dengan penurunan BBM dan memperbanyak agen yang ada sehingga lebih memperluas jangkauan wilayah.