

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ERA PANDEMI COVID-19
(Studi PT. Pos Indonesia Cabang Yogyakarta)**

**Oleh :
Rinda Aprilia Pramesti
NIM. 182304027**

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta. (2) Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta. (3) Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap loyalitas pelanggan PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang memakai jasa PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta dengan total 108.000 pelanggan yang diambil per 3 tahun terakhir dan diambil sampel sebanyak 100 pelanggan sebagai responden penelitian dengan penentuan jumlah dilakukan dengan rumus slovin. Teknik sampling yang digunakan yakni aksidental. Teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner. Dan teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan deskripsi data, uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan kualitas produk era pandemi covid-19 pada PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta secara simultan atau bersama-sama terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kualitas produk, loyalitas pelanggan.

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY IN THE ERA OF THE COVID-19 PANDEMI
(Study of PT. Pos Indonesia Yogyakarta Branch)***

By :
Rinda Aprilia Pramesti
NIM. 182304027

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) The effect of service quality on customer loyalty PT. Pos Indonesia Yogyakarta branch. (2) The effect of product quality on customer loyalty of PT. Pos Indonesia Yogyakarta branch. (3) The effect of service quality and product quality partially on customer loyalty PT. Pos Indonesia Yogyakarta branch.

This research is a quantitative research. The population in this study are customers who use the services of PT. Pos Indonesia Yogyakarta branch with a total of 108,000 customers taken in the last 3 years and a sample of 100 customers was taken as research respondents with the determination of the number using the slovin formula. The sampling technique used is accidental. Data collection techniques using a questionnaire or questionnaire. And the data analysis techniques in this study used data descriptions, validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis and hypothesis testing.

The results of this study indicate that the quality of service and product quality in the era of the covid-19 pandemi at PT. Pos Indonesia Yogyakarta branch partially or jointly proved to have a positive and significant effect on customer loyalty at PT. Pos Indonesia Yogyakarta branch

Keywords : *Service quality, product quality, customer loyalty.*