

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

(Survei pada Pelanggan iBox Apple Authorised Service Provider)

Febri Warisman, FISIP, Ilmu Komunikasi, Hubungan Masyarakat

Universitas Satya Negara Indonesia, Jakarta 12240 email: warismanf@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Loyalitas Pelanggan. Karena terjadi fenomena yang menarik untuk diteliti bahwa pihak iBox perlu secara cermat menentukan kebutuhan pelanggan sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan loyalitas atas pelayanan yang diberikan *customer service*. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi antarpribadi dengan memilih teori FIRO (*Fundamental Interpersonal Relations Orientation*) dari Schultz. Penelitian ini menggunakan paradigma positivistik, pendekatan kuantitatif, metode survei dan bersifat eksplanatif, dengan sampel sebanyak 68 responden menggunakan variabel X (kualitas pelayanan) dan Y (loyalitas pelanggan). Dari hasil pengujian determinasi diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0.446. Hasil uji korelasi antara variabel X dan variabel Y yaitu 0.668 yang artinya berkorelasi kuat. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F table ($53.078 > 3.99$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Kualitas pelayanan di iBox Apple Authorised Service Provider Menteng berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. namun diperlukan perbaikan kualitas pelayanan *customer service* seperti lebih cepat dalam melayani pelanggan.

Abstract

In this research on the influence of customer service quality against customer loyalty. Because there is an interesting phenomenon to be examined that iBox need to carefully determine the needs of customers as an effort to meet the desire an increase the loyalty of service provided by customer service. This research uses the theory of interpersonal communication by selecting the theory of FIRO (Fundamental Interpersonal Relations Orientation) from Schultz. In this research using paradigm positivistic, the quantitative approach, a method of surveying and wreck eksplanatif. With samples of 68 respondents using the variabel X (Quality of service) and Y (Customer loyalty). From the testing determination known that the value the coefficients determination (R^2) was 0.446. Correlation result between variabel X and variable Y was 0.668 means that the result was indicated as high correlation. The result of the F showing that the F count greater than F table ($53.078 > 3.99$) and value significance less than 0.05. The quality of service at iBox Apple Authorised Service Provider Menteng have positive effect on customer loyalty. However, it is need to improve the quality of customer service such as quickly serve the customers.

Kata kunci : Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan