

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang disusun guna memenuhi syarat untuk ujian akhir. Adapun judul yang penulis ajukan adalah sebagai berikut **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan kapal dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Pelayaran PT. Bintika”**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam pembuatan skripsi ini nantinya akan menghadapi banyak permasalahan dan kesulitan, yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu, saya mengharapkan bantuan dan bimbingan dari semua pihak.

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang saya hormati:

1. Bapak Dr. Kusbianto, SH, M. Hum selaku Rektor Universitas Dharmawangsa Medan.
2. Bapak Sahnun Rangkuti, SE, M.AP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Dharmawangsa.
3. Bapak M. Amri Nasution, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Program Study Manajemen Universitas Dharmawangsa Medan.
4. Bapak M. Asnawi, SE, MM, selaku pembimbing I yang juga telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Rani Rahim, Spd, Mpd selaku pembimbing II yang juga telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini
  6. Kepada kedua orangtua saya, terimakasih yang sebesar-besarnya atas doa, dukungan, motivasi dan kasih sayang yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
  7. Kepada kedelapan saudari saya yang juga telah memberikan dukungan dan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
  8. Kepada Bapak Hendra Kesuma Wijaya Selaku Pimpinan di PT. Bintika Bangunusa, terimakasih telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian di perusahaan yang Bapak pimpin.
  9. Buat teman-teman terdekat saya, Gaby Sabatini, Parlindungan malau, Steven, yang telah memberikan dukungan semangat, dan dukungan hiburan serta yang telah bersedia menjadi teman untuk saling berbagi, terimakasih banyak tanpa kalian hanya sepi yang saya rasakan.
- memerlukan penyempurnaan, untuk itu penulis menerima kritik dan saran untuk penyempurnaann skripsi ini.

Medan, November 2019

Penulis

**Yason Halawa**

## **ABSTRAK**

**Yason Halawa, NPM : 17530180, Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Pelayaran PT. Bintika Bangunusa.**

Kualitas layanan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Produk atau jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk loyalitas pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Tidak terpenuhinya antara harapan dan kenyataan yang diperoleh pelanggan dari perusahaan dapat menyebabkan terjadinya kesenjangan.

Dalam konsep pelayanan, kualitas merupakan hal utama yang paling mempengaruhi pelanggan akan membeli jasa itu kembali atau tidak. Pelanggan yang menyatakan puas terhadap suatu pelayanan itu kembali. Bahkan, ketika kualitas pelayanan sudah dirasakan cukup tinggi, maka pelanggan tersebut memiliki kemungkinan akan menjadi pemasar dari jasa yang telah ia rasakan kepada konsumen lain.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Pelayaran PT. Bintika Bangunusa.

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah kuesioner. Teknik analisis data yaitu regresi linear berganda. Sampel yang diteliti adalah sebanyak 50 orang. Hasil penelitian adalah variabel kualitas pelayanan (X1) mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,693 > t_{tabel}$   $1,677$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel komunikasi interpersonal (X2) mempunyai nilai  $t_{hitung}$  (3,040) lebih besar dari pada (1,677). Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Nilai  $F_{hitung}$  10,255 sedangkan  $F_{tabel}$  2,42 dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung}$   $10,255 > F_{tabel}$   $2,42$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Y (loyalitas pelanggan)

***Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Kualitas pelayanan, Komunikasi Interpersonal***