**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN POS *EXPRESS* TERHADAP *LOYALITAS* PELANGGAN PADA**

**PT. POS INDONESIA (PERSERO) MEDAN**

**FAHRUL ROZI PULUNGAN**

**NPM: 163114356**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express Terhadap *Loyalitas* Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan Pos Express yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Medan sebanyak 1.500 konsumen selama satu minggu dan sedangkan teknik penentuan dengan *random sampling* dengan teknik penarikan menggunakan rumus Slovin. Sehingga sampel dalam peneltian ini berjumlah 94 responden. Adapun sumber data dalam penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Dimana data primer dari observasi, wawancara dan kuesioner.. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan yaitu analisa deskriptif dan regresi linier sederhana. Hasil analisis regresi sederhana yaitu **Y = 4,085 + 0,507X+ e** yang menjukkan Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Loyalitas* Pelanggan. Sedangkan hasil uji (t) atau uji parsial menunjukkan bahwaPelayanan Pengiriman Pos Express berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Loyalitas* Pelanggan dimana dapat dilihat nilai thitung 13,549> ttabel 1,986. Hasil koefisien determinasi dengan nilai regresi korelasi sebesar 0,816, artinya secara bersama-sama Pelayanan Pengiriman Pos Express terhadap *Loyalitas* Pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Medan memiliki kontribusi pada taraf yang kuat. Kemudian koefisien determinasi (R2) 0,66 (66,6%). Sehingga dapat dikatakan bahwa 66,6% variasi variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express pada model dapat menjelaskan variabel *Loyalitas* Pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Medan sedangkan sisanya sebesar 33,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express, *Loyalitas* Pelanggan**