

ABSTRAK

Hijrah AL Maidah. 2022. *Pengaruh Sumber Daya Insani, Loyalitas Konsumen, dan Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama di Kota Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Yusuf Asyahri, S.E.,M.E

Kata Kunci: Sumber Daya Insani, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman yaitu jasa ekspedisi. Persaingan usaha dalam bidang ekspedisi tidak terhentikan dan semakin banyaknya jumlah perusahaan yang bergerak dalam bidang tersebut. Jasa ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin merupakan salah satu perusahaan jasa ekspedisi yang melayani pengiriman dalam bentuk barang. Jasa ekspedisi Hidayah Bersama ini dari segi kualitas pelayanan terhadap konsumen masih tidak maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sumber daya insani, loyalitas pelanggan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama di Kota Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini menggunakan seluruh populasi yang ada di Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama dengan pengambilan teknik sampling menggunakan *Sampling Jenuh*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sumber daya insani tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin diperoleh nilai $t_{hitung} (-1,131) > t_{tabel} (2,03951)$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, loyalitas pelanggan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama diperoleh nilai $t_{hitung} (1,227) > t_{tabel} (2,03951)$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan kepuasan konsumen berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama diperoleh nilai $t_{hitung} (6,116) > t_{tabel}$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sumber daya insani, loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama dengan nilai diperoleh $F_{hitung} (28,647) > F_{tabel} (2,91)$ dengan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$.