

ABSTRAK

Halawa, w. Lidia. 2023. Pengaruh Standar Operasional Prosedur Return Barang Terhadap Loyalitas Pelanggan Di JNE Cabang Gunungsitoli. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Nias. Dosen Pembimbing Bapak Jeliswan B. I. J. GEA, S.E., M.M.

Penelitian ini menganalisis pengaruh standar operasional prosedur return barang terhadap loyalitas pelanggan Di JNE Cabang Gunungsitoli. Terdapat permasalahan yang diamati oleh peneliti yaitu proses *return* barang di JNE cabang Gunungsitoli masih mengalami kendala yang dapat berdampak negatif pada loyalitas pelanggan. Beberapa kendala yang sering dihadapi antara lain adalah pertama lambatnya proses *return* barang, di mana pelanggan harus menunggu terlalu lama untuk proses pengembalian dana atau penggantian barang yang diretur. Kedua, ketidakjelasan prosedur *return* barang juga sering terjadi, di mana pelanggan tidak mengetahui langkah-langkah yang harus diambil untuk melakukan *return* barang secara benar dan efektif. Ketiga adalah kurangnya informasi yang diberikan kepada pelanggan mengenai proses *return* barang, dalam hal ini pelanggan sering kali tidak mengetahui secara pasti status dari *return* barang yang telah mereka lakukan, sehingga mereka sulit untuk mengetahui kapan dana akan dikembalikan atau kapan barang pengganti akan diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah standar operasional prosedur return barang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Di JNE Cabang Gunungsitoli. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai pengaruh sebesar 1.145 dan nilai signifikansi 0.00. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai koefisien determinan (*R-Square*) yaitu sebesar 0.834. sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa standar operasional prosedur mempengaruhi loyalitas pelanggan secara sebesar 83%.

Kata Kunci : Loyalitas pelanggan, standar operasional prosedur

ABSTRACT

Halawa, W. Lidia. 2023. The Effect of Standard Operational Procedures for Returning Goods on Customer Loyalty at JNE Gunungsitoli Branch. Management Study Program. Faculty of Economics. Nias University. Supervisor Mr. Jeliswan B. I. J. GEA, S.E., M.M.

This research analyzes the influence of standard operational procedures for returning goods on customer loyalty at the JNE Gunungsitoli Branch. There is a problem observed by researchers, namely that the process of returning goods at the JNE Gunungsitoli branch is still experiencing problems which can have a negative impact on customer loyalty. Some of the obstacles that are often faced include, firstly, the slow process of returning goods, where customers have to wait too long for the refund process or replacement of returned goods. Second, unclear procedures for returning goods also often occur, where customers do not know the steps that must be taken to return goods correctly and effectively. Third is the lack of information provided to customers regarding the process of returning goods, in this case customers often do not know the exact status of the goods they have returned, so it is difficult for them to know when the funds will be returned or when replacement goods will be received. This research aims to find out whether standard operational procedures for returning goods influence customer loyalty at the JNE Gunungsitoli Branch. In conducting this research, researchers used quantitative research methods with multiple linear analysis techniques. The results of this research show that standard operational procedures have a positive and significant effect on customer loyalty with an influence value of 1.145 and a significance value of 0.00. Based on the calculation results, the determinant coefficient (R-Square) value is 0.834. So overall it can be said that standard operational procedures influence customer loyalty by 83%.

Keywords: Customer loyalty, standard operating procedures