

## ABSTRAK

**Wiwit Risky Ana Putri.** “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengembangan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kantor Pos Kebumen( Studi kasus Pada Layanan Wesel Pos )*”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan pengembangan produk terhadap loyalitas konsumen layanan wesel pos pada kantor pos Kebumen baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama.

Pengambilan sampel dilakukan dengan *non probability sampling*. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *insidental*, adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang ditetapkan peneliti 44 konsumen. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif.

Berdasarkan analisis deskriptif menunjukkan bahwa, variabel kualitas pelayanan kantor pos Kebumen baik presentase tertinggi yaitu 47,73%, variabel pengembangan produk layanan wesel pos kantor pos Kebumen tinggi presentase tertinggi 63,64%, variabel loyalitas konsumen pada layanan wesel pos pada Kantor Pos Kebumen sangat tinggi presentase tertinggi yaitu 68,18%. Berdasarkan analisis kuantitatif menunjukkan bahwa (1) ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan loyalitas konsumen ( $r_{x1y} = 0,504$ ;  $t_{hitung} = 3,737$  ; sig , 0,05). (2) ada pengaruh positif dan signifikan antara pengembangan produk dengan loyalitas konsumen ( $r_{x2y} = 0,614$ ;  $t_{hitung} = 4,975$  ; sig , 0,05). (3) ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan pengembangan produk secara bersama-sama terhadap loyalitas konsumen ( $R_{xy} = 0,819$ ;  $R^2 = 0,671$ ,  $F_{hitung} = 41,802$ ; sig = 0,000 < 0,05 maka signifikan). Pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 67,10% sedangkan 32,90% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata kunci :Kualitas Pelayanan, Pengembangan Produk, Loyalitas Konsumen**