ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN JASA JNE DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

PUTRI WULANDARI
NIM. 141170004
Mahasiswa Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Yogyakarta
putriwulan013@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan jasa JNE di Yogyakarta, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner melalui *google from*. Sampel yang digunakan berjumlah 270 responden. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan jasa JNE di Yogyakarta. Metode pengambilan data menggunakan *purposive sampling*, dimana pengambilan ampel dari populasi berdasarkan kriteria tertentu yaitu pelanggan jasa JNE di Yogyakarta pernah menggunakan jasa pengiriman minimal 2 kali dan pernah menggunakan jasa pengiriman berupa barang di JNE Yogyakarta. Metode analisis data meliputi analisis deskriptif dan analisis kuantitatif dengan menggunakan metode PLS SEM. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan

Kata kunci: Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.