

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Pada Pengguna Jasa Layanan JNE di Klaten)**

M FATCHURROCHMAN A
141170177

Mahasiswa Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta
Fatihclasic11@gmail.com
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, harga, kepercayaan dan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi terhadap loyalitas pelanggan JNE di Klaten. Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian survei, dimana instrumen penelitian ini berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan JNE di Klaten. Pengambilan data dilakukan pada bulan April. Sampel sebanyak 202 responden yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. Hasil penelitian menemukan bahwa: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan .

Kata Kunci: kualitas layanan, harga, kepercayaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.