

**PENGARUH HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE*
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DAN *BRAND POSITIONING* JASA EKSPEDISI
MENGUNAKAN METODE *PARTIAL LEAST SQUARE-STRUCTURAL
EQUATION MODEL* PADA MASYARAKAT INDONESIA
(Studi Kasus: J&T Express Indonesia, JNE Express dan SiCepat Express
Ekspres Indonesia)**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Dua (S-2) dan
Memperoleh Gelar Magister Teknik (M.T)



Oleh

Alfin Fajri Hasanah

NPM: 222221001

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2025**

**PENGARUH HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE*
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DAN *BRAND POSITIONING* JASA EKSPEDISI
MENGUNAKAN METODE *PARTIAL LEAST SQUARE-STRUCTURAL
EQUATION MODEL* PADA MASYARAKAT INDONESIA
(Studi Kasus: J&T Express Indonesia, JNE Express dan SiCepat Express
Ekspres Indonesia)**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Dua (S-2) dan
Memperoleh Gelar Magister Teknik (M.T)



Oleh

Alfin Fajri Hasanah

NPM: 222221001

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2025**

**THE INFLUENCE OF THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE
QUALITY, BRAND IMAGE AND CUSTOMER SATISFACTION ON
CUSTOMER LOYALTY AND BRAND POSITIONING OF EXPEDITION
SERVICES USING THE PARTIAL LEAST SQUARE-STRUCTURAL
EQUATION MODEL METHOD IN INDONESIAN
(Studi Kasus: J&T Express Indonesia, JNE Express dan SiCepat Express
Ekspres Indonesia)**

THESIS

Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements for the Graduate Degree in
Industrial Engineering



By

Alfin Fajri Hasanah

No: 222221001

**MASTER PROGRAM OF INDUSTRIAL ENGINEERING
INDUSTRIAL ENGINEERING DEPARTEMENT
FACULTY OF INDUSTRIAL ENGINEERING
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA**

2025