

ABSTRAK

HERMAN FAJAR NUGROHO. 2014. "Pengaruh Citra Merek, Nilai Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) di Kantor Pos Yogyakarta". (Dibimbing oleh Widhy Tri Astuti, SE, M.Si dan Dra. Yuharningsih, MP, MM).

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis: 1) Apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) di Yogyakarta. 2) Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) di Yogyakarta. 3) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) di Yogyakarta. 4) Apakah citra merek berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) di Yogyakarta. 5) Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) di Yogyakarta. 6) Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) di Yogyakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna jasa layanan PT. Pos Indonesia (persero) di Yogyakarta. Dari populasi ini akan ditarik sampel yang digunakan dalam penelitian sebagai responden. Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah Purposive sampel. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 147. Metode analisis yang digunakan oleh penulis adalah Structural Equation Model (SEM), program statistik Partial Least Squares (PLS)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Variabel citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 2) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 3) Variabel nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 4) Variabel citra merek berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. 5) Variabel nilai pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. 6) Variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Citra Merek, Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan.