

ABSTRAK

Syarief. Pengaruh Kualitas Layanan dan kepercayaan merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada JNE cabang TOMANG (Dibimbing oleh Eka Bertuah)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan Merek (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Loyalitas Pelanggan (Z) pada layanan JNE. Metode penelitian yang digunakan pada pengambilan sampel adalah metode *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 140 responden. Responden penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan layanan JNE di wilayah Tomang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Jalur (*Path Analysis*), dan Uji Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Kepercayaan Merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Selanjutnya kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dan kepercayaan merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Syarief. *Service Quality Impact and Brand Trust to Customer Loyalty through Customer JNE Satisfaction Case Studies in TOMANG (Supervised by Eka Bertuah).*

This study aims to determine the effect of Service Quality (X1) and Brand Trust (X2) on Customer Loyalty (Y) through the Customer Satisfaction (Z) on the JNE.. The research method used in the sampling is Purposive Sampling method with a total sample of 140 respondents. Respondents are people who've bought and used the service in JNE in Tomang. Data analysis techniques used in this study are Validity test, Reliability test, Path Analysis (Path Analysis), and Determination test.

The results showed that service quality affect customer satisfaction, the Brand trust affect customer satisfaction, service quality affect customer loyalty, brand trust affect customer loyalty and customer satisfaction affect customer loyalty. Furthermore, the quality of the service affect the customer loyalty through customer satisfaction and brand trust affect customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality , Brand Trust, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*