

## ABSTRAK

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN ( Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Pengiriman Tiki Di Wilayah Duri Kepa Jakarta Barat)

Nama : Khusni ibadatika

Program Studi : S1 Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa pengiriman Tiki di Wilayah Duri Kepa Jakarta Barat. Pada masa sekarang ini perusahaan dituntut bersaing secara kompetitif, dalam hal ini menciptakan dan mempertahankan konsumen. Adanya perubahan teknologi di satu sisi merupakan ancaman bagi kelangsungan hidup perusahaan, tetapi di sisi lain justru memunculkan peluang-peluang bagi suatu perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya. Perusahaan yang terlibat dalam persaingan tersebut adalah PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) perusahaan ini berusaha membuat konsumennya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan, sehingga diharapkan perusahaan memiliki konsumen yang loyal terhadap produknya. Salah satu cara yang dilakukan perusahaan ini adalah dengan menerapkan strategi pemasaran, diantaranya dengan meningkatkan citra merek dimata koonsumen dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi konsumen. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dengan teknik non prabability sampling. Sampel yang dikumpulkan sebanyak 170 responden dengan kriteria berusia 17 tahun atau lebih, penduduk yang berada di Wilayah Duri Kepa Jakarta Barat dan sudah pernah melakukan penggunaan jasa pengiriman Tiki minimal 1kali. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis path yang meliputi uji validitas reliabilitas uji t dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan menggunakan program SPSS. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Citra Merek, Kualitas Pelayanan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Terutama pada loyalitas pengaruhnya paling dominan

**Kata kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan**

## ABSTRACT

*THE EFFECT OF BRAND IMAGES AND SERVICE QUALITY ON LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION (Case Study in Tiki Shipping Service Users in Duri Kepa Region, West Jakarta)*

Name : Khusni ibadatika

Study Program: *SI Management*

*This study aims to determine how much the influence of brand image and service quality on loyalty through customer satisfaction on users of Tiki shipping services in the Duri Kepa region of West Jakarta. At present, companies are required to compete competitively, in this case creating and retaining consumers. The existence of technological changes on the one hand is a threat to the survival of the company, but on the other hand it creates opportunities for a company to develop its business. Companies involved in the competition are PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) the company is trying to make its customers feel satisfied with the services provided by the company, so that the company is expected to have consumers who are loyal to their products. One of the ways this company does is by implementing marketing strategies, including improving brand image in the eyes of consumers and improving service quality for consumers. The sampling method used in this study was purposive sampling with non probability sampling technique. The samples collected were 170 respondents with the criteria of 17 years or more, residents who were in the Duri Kepa area of West Jakarta and had already used Tiki shipping services at least 1 time. The analytical method used is path analysis which includes the reliability test of the t test reliability and coefficient of determination ( $R^2$ ) using the SPSS program. Based on the results of the study it can be concluded that Brand Image, Service Quality, Customer satisfaction has a positive and significant effect on loyalty. Especially in its dominant influence loyalty.*

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