

ABSTRAK

NOVITA TRIANI, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen PT.Citra Van Titipan Kilat (Tiki) (Studi Kasus di Wilayah Bumi Serpong Damai). (Dibimbing oleh R.A. Nurlinda).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan *Brand Image* (X2) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan Konsumen (Z) pada jasa pengiriman barang dan dokumen Tiki. Metode penelitian yang digunakan pada pengambilan sampel adalah metode *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa kurir Tiki di wilayah Bumi Serpong Damai. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Jalur, dan Uji Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, *brand image* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas, *brand image* berpengaruh terhadap loyalitas, dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas. Selanjutnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen dan *brand image* berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas