

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta
Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan
(Studi Kasus Pada PT JNE Kota Bandung)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas pelanggan, serta bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada PT JNE Kota Bandung. Faktor-faktor yang diuji dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 2000 orang *customer* yang mengirim paket. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* dan menggunakan rumus slovin sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 responden. Sedangkan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana pada taraf signifikansi sebesar 10%. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, serta kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di PT JNE Kota Bandung. Selain itu hasil penelitian juga menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan dalam memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 34,7%, sedangkan besarnya pengaruh kepuasan konsumen dalam memberikan kontribusi pengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 58,4%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Pelanggan.

*The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction and Its Impact on
Customer Loyalty*

(Case Study at PT JNE Bandung City)

ABSTRACT

This study aims to find out how service quality, customer satisfaction, and customer loyalty, and how the influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty at PT JNE Bandung City. The factors tested in this study are service quality, customer satisfaction, and customer loyalty. The research method used in this study is descriptive associative method. The population in this study is 2000 customers who send packages. The sampling technique used in this study is probability sampling technique with simple random sampling technique and uses Slovin formula so that the number of samples in this study is 95 respondents. While the analysis method used in this study is multiple linear regression analysis at a significance level of 10%. Based on the results of the study showed that service quality has a significant effect on customer satisfaction, and customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty at PT JNE Bandung City. In addition the results of the study also showed that the magnitude of the effect of service quality in contributing influence on customer satisfaction was 34.7%, while the magnitude of the effect of customer satisfaction in contributing influence on customer loyalty was 58.4%.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty.