

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di JNE kantor Perwakilan Diponegoro Surabaya, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di JNE kantor Perwakilan Diponegoro Surabaya, (3) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di JNE kantor Perwakilan Diponegoro Surabaya, (4) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi kepuasan pelanggan di JNE kantor Perwakilan Diponegoro Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan pengiriman barang atau jasa di JNE kantor Perwakilan Diponegoro Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 150 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis jalur (*path*) dengan bantuan regresi sederhana dan uji sobel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 7,040 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$; dan koefisien regresi sebesar 0,409; (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 5,001 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$; dan koefisien regresi sebesar 0,479; (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 5,873 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$; dan koefisien regresi sebesar 0,282; dan (4) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi kepuasan pelanggan di JNE kantor Perwakilan Diponegoro Surabaya. Hal ini dibuktikan dari koefisien mediasi sebesar 0,0887 lebih kecil dari nilai pengaruh langsung sebesar 0,409.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) the effect of service quality on customer loyalty at JNE Diponegoro Surabaya Representative Office, (2) the effect of service quality on customer satisfaction at JNE Diponegoro Surabaya Representative Office, (3) the effect of customer satisfaction on customer loyalty in JNE office Diponegoro Surabaya Representative, (4) the influence of service quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction at JNE Diponegoro Representative Office Surabaya.

This research is a quantitative research with survey method. The population in this study are customers who deliver goods or services at JNE Diponegoro Representative Office Surabaya. The sampling technique uses purposive sampling with a total sample of 150 people. Data collection techniques using questionnaires that have been tested for validity and reliability. The data analysis technique used to answer the hypothesis is path analysis with the help of simple regression and multiple tests.

The results of this study indicate that: (1) service quality has a positive effect on customer loyalty. This is evidenced by the t count value of 7.040 with a significance level of $0.000 < 0.05$; and the regression coefficient is 0.409; (2) service quality has a positive effect on customer satisfaction. This is evidenced by the t count value of 5.001 with a significance level of $0.000 < 0.05$; and the regression coefficient is 0.479; (3) customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty. This is evidenced by the value of t count of 5.873 with a significance level of $0.000 < 0.05$; and the regression coefficient is 0.282; and (4) service quality has no effect on customer loyalty mediated by customer satisfaction at JNE Diponegoro Surabaya Representative Office. This is evidenced from the mediation coefficient of 0.0887 smaller than the direct effect value of 0.409.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction