

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada JNT Express Di Kecamatan Maulafa”. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada JNT Express di Kecamatan Maulafa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada JNT Express di Kecamatan Maulafa.

Metode penelitian ini yakni Populasi dan sampel pada pelanggan jasa pengiriman JNT Express di Kecamatan Maulafa, dengan sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sedangkan teknik analisis data menggunakan Analisis regresi linear berganda, Uji parsial (uji t), Uji simultan (uji F), dan Koefisien Determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman JNT Express di Kecamatan Maulafa, dan variabel kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman JNT Express di Kecamatan Maulafa.

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