

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN JASA PENGIRIMAN
JALUR DARAT PADA JNE
DENPASAR**

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan keberlangsungan hidup perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di JNE Denpasar.

Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan *software Smart PLS*. Adapun hasil penelitian ini adalah kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan dan kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini hanya menguji kualitas layanan, Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan seperti: persepsi harga, kualitas produk dan lokasi.

UNMAS DENPASAR

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