

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Pengiriman, Lokasi, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada JNE Express Medan Tembung (Studi Kasus)

Loisa Imelda Eva Sari Br Siregar
243304811011

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, biaya pengiriman, lokasi, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada JNE Express Medan Tembung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori dan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan JNE Express Medan Tembung. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif dan analisis inferensial menggunakan regresi dan analisis jalur (path analysis).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, biaya pengiriman, lokasi, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara tidak langsung, kualitas pelayanan, biaya pengiriman, lokasi, dan kepercayaan juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kepuasan pelanggan memiliki peran penting sebagai variabel mediasi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, menetapkan biaya pengiriman yang sesuai, memperhatikan lokasi yang strategis, serta membangun kepercayaan pelanggan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, biaya pengiriman, lokasi, kepercayaan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan