

ABSTRAKSI

Pesatnya perkembangan teknologi pada era saat ini, dan fenomena akan kebutuhan jasa pengiriman barang bagi masyarakat pada umumnya termasuk bagi para pebisnis online dalam memperlancar usahanya dalam mengirimkan barang dalam jangkauan dekat maupun jauh. Semakin bertambah dan banyaknya jasa ekspedisi yang menawarkan jasa yang sama dapat mendorong konsumen untuk dapat berpindah menggunakan jasa ekspedisi lain. Sehingga langkah yang dapat dilakukan untuk dapat mempertahankan pelanggan yaitu dengan meningkatkan kualitas layanan dan citra merek supaya pelanggan tetap setia dengan jasa yang mereka gunakan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada pelanggan jasa ekspedisi JNE Express di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan responden sebanyak 120 responden dengan metode pengambilan sampel yaitu *non probability sampling* dan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan alat AMOS 23.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semakin baik kualitas layanan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap JNE Express. Semakin baik citra merek dari suatu jasa maka akan semakin meningkat pula kepuasan pelanggan dari JNE Express. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan maka akan semakin meningkat loyalitas pelanggan JNE Express. Semakin bagus citra merek maka akan semakin meningkat pula loyalitas pelanggan JNE Express. Tingginya kepuasan pelanggan akan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada jasa ekspedisi JNE Express.

Kata Kunci: Kualitas layanan, citra merek, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan