

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kenyamanan layanan, citra merek, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (studi pada pengguna layanan Kantor Pos Indonesia di Wilayah Semarang)

Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan layanan Kantor Pos Indonesia. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 123 responden yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling* melalui kuesioner yang disebarluaskan secara online menggunakan google form. Data hasil penelitian ini diolah menggunakan SPSS versi 26

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kenyamanan layanan, citra merek, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Kata Kunci : Kenyamanan Layanan, Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan