



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS SYIAH KUALA**  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111  
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: [helpdesk.lib@unsyiah.ac.id](mailto:helpdesk.lib@unsyiah.ac.id)

---

## ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

### TITLE

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN INDUSTRI JASA PENGIRIMAN DENGAN MENGGUNAKAN STRUCTURAL EQUATION MODELLING (STUDI KASUS:PT. POS INDONESIA-BANDA ACEH)

### ABSTRACT

Analisis Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Pengiriman dengan Menggunakan Structural Equation Modelling (Studi Kasus: PT. Pos Indonesia-Banda Aceh)

#### ABSTRAK

Loyalitas pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam sebuah industri baik itu produk maupun jasa. Jika pelanggan sudah loyal pada perusahaan atau organisasi tertentu maka pelanggan akan terus menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut. Mempertahankan pelanggan yang sudah ada agar tetap setia tentunya akan menjadi penting sekali bagi pelaku jasa pengiriman. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan antar variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada industri jasa pengiriman (kurir) PT. Pos Indonesia-Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) dan sampel yang berhasil dikumpulkan sekitar 153 kuesioner melalui teknik non probability sampling. Dengan menggunakan software AMOS, dapat disimpulkan bahwa perceived quality berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, perceived value berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Loyalitas pelanggan, perceived quality, perceived value, kepuasan pelanggan, kepercayaan.