



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

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA LOGISTIK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELING (STUDI KASUS : JNE EXPRESS BANDA ACEH)

ABSTRACT

PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA LOGISTIK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELING (STUDI KASUS : JNE EXPRESS BANDA ACEH)

ABSTRAK

Industri jasa ataupun industri pelayanan merupakan jenis industri yang menghasilkan produk akhir berupa jasa atau pelayanan yang dapat dimanfaatkan untuk menunjang kegiatan industri lain ataupun yang dimanfaatkan oleh konsumen, contohnya seperti jasa pengiriman. Jasa pengiriman merupakan salah satu bidang jasa yang paling banyak digunakan. Jasa pengiriman sangat membantu mengirimkan benda kepada seseorang. Perusahaan jasa pengiriman memiliki andil dalam sampainya benda kepada pelanggan tanpa memperdulikan jauhnya jarak yang akan dikirimkan. Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam sebuah industri baik itu produk maupun jasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan JNE Express Banda Aceh, untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan JNE Express Banda Aceh dan untuk menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Express Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dan sampel yang digunakan berjumlah 203 responden. Dengan menggunakan software LISREL 8.80. Dapat disimpulkan bahwa variabel laten kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan ($t\text{-value } 2,76 > 1,96$) dan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan yang dicapai di JNE Express Banda Aceh, variabel laten kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan ($t\text{-value } 7,92 > 1,96$) dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan yang dicapai di JNE Express Banda Aceh, dan variabel laten kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan ($t\text{-value } 2,55 > 1,96$) dan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan yang dicapai di JNE Express Banda Aceh.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.