

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar” ini ditulis oleh Nurinda Zumrotul Ula, NIM 17402153446, pembimbing Ahmad Budiman, M.SI.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh PT JNE atau PT Jalur Nugraha Ekakurir adalah salah satu perusahaan jasa pengiriman barang terbesar dan dengan jaringan terluas di Indonesia saat ini. Loyalitas konsumen memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Manfaat dari loyalitas konsumen adalah berkurangnya pengaruh serangan dari para kompetitor dari perusahaan sejenis, tidak hanya kompetisi dalam hal produk namun juga kompetisi dalam hal persepsi. Selain itu konsumen yang loyal dapat mendorong perkembangan perusahaan dengan memberikan saran dan ide kepada perusahaan agar meningkatkan kualitas produknya.

Tujuan dari penelitian ini adalah Mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar. Mengkaji pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar. Mengkaji pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar. Mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis *eksplanatory research*. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 150 responden. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini data primer (kuesioner) dengan pengukuran menggunakan skala likert. Kemudian hasil kuesioner dianalisis menggunakan uji instrumen data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar. Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar. Kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

## ABSTRACT

The thesis entitled "The Influence of Service Quality, Company Image, and Consumer Satisfaction on Consumer Loyalty at PT Lintas Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar" was written by Nurinda Zumrotul Ula, NIM 17402153446, supervisor Ahmad Budiman, M.SI.

This research is motivated by PT JNE or PT Jalur Nugraha Ekakurir is one of the largest and most networked freight forwarding companies in Indonesia today. Consumer loyalty has an important role in a company, maintaining them means improving financial performance and maintaining the survival of the company. The benefit of consumer loyalty is the reduced influence of attacks from competitors from similar companies, not only competition in terms of products but also competition in terms of perception. In addition, loyal consumers can encourage the development of the company by giving advice and ideas to the company to improve the quality of their products.

The purpose of this study is to examine the effect of service quality on consumer loyalty at PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar. Assess the influence of corporate image on consumer loyalty at PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar. Assessing the influence of customer satisfaction on consumer loyalty at PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar. Assess the influence of service quality, company image, and customer satisfaction on consumer loyalty at PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar.

This study uses a quantitative approach. The sampling method in this study is explanatory research with a sample of 150 respondents. Sources of data used in this study are primary data (questionnaires) with measurements using a Likert scale. Then the results of the questionnaire were analyzed using test data instruments, namely validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression test, and hypothesis testing.

The results of this study indicate that service quality has a significant effect on consumer loyalty in PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar. The company's image has a significant effect on consumer loyalty at PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar. Customer satisfaction has a significant effect on consumer loyalty at PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar. Service quality, company image, and customer satisfaction have a significant effect on consumer loyalty at PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar.

**Keywords:** Service Quality, Company Image, Consumer Satisfaction, ConsumerLoyalty