

## ABSTRAK

Perkembangan internet di Indonesia telah memicu berkembangnya bisnis *online* dan merubah pola konsumsi masyarakat Indonesia sehingga masyarakat Indonesia pada saat ini lebih gemar melakukan kegiatan *online shopping*. Perubahan pola konsumsi tersebut memicu keberadaan perusahaan penyedia jasa kurir sebagai pihak ketiga dalam kegiatan *online shopping*. PT. Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE) sebagai salah satu penyedia jasa kurir mendapatkan banyak keluhan dari pelanggan di berbagai media. Terlepas dari keluhan-keluhan tersebut, PT. JNE masih menjadi penyedia jasa kurir yang paling banyak digunakan di Indonesia. Hal inilah yang menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan PT JNE Bandung.

Sampel dari penelitian ini berjumlah 400 responden pengguna jasa PT. JNE yang tersebar di kota Bandung pada tahun 2013 dengan teknik *convenience sampling* melalui system *online*.

Hasil penelitian menggunakan analisis jalur (*PATH analysis*) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 69,1%. Hasil lainnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan hanya mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 25,7% dan kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 51,9%.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan tingkat loyalitas pelanggan PT. JNE sudah baik, namun terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki seperti kepedulian dan daya tanggap karyawan terhadap pelanggan untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

*Keyword:* Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.