

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dengan tingginya frekuensi pengiriman barang. Hal ini yang membuat pasar jasa pengiriman barang semakin tumbuh berkembang. Industri jasa pengiriman tentu saja memberikan dampak positif kepada dunia usaha karena sangat membantu pendistribusian barang kepada konsumen jika lokasi tujuan dari pengirim kepada penerima berbeda daerah.

Seseorang akan lebih mudah melakukan pembelian barang tanpa harus bertatap muka langsung secara fisik antara penjual dan pembeli dengan menggunakan jasa kurir. Peranan jasa kurir sangat penting untuk meningkatkan percepatan pengiriman barang yang saat ini banyak dibutuhkan.

Persaingan antar perusahaan membuat pelanggan semakin kritis dan pintar dalam menyeleksi suatu merek yang memberikan mutu pelayanan berkualitas. PT. JNE semakin beragam dan inovatif, ekuitas merek dan loyalitas pelanggan sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan mereka. Mempertahankan pelanggan yang loyal, serta menjaga agar tidak beralih ke jasa pengiriman barang sejenis merupakan hal yang penting untuk mengikat pelanggan-pelanggan PT. JNE.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh brand equity baik secara simultan maupun parsial terhadap *customer loyalty*. Penelitian ini menggunakan objek penelitian PT JNE kantor perwakilan Bandung dengan pelanggan PT JNE kantor perwakilan sebagai populasi. Teknik pemilihan sampel menggunakan *Non probability sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa *brand equity* secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap *customer loyalty*. Secara parsial menunjukkan hasil bahwa terdapat dua variabel yang mempengaruhi customer loyalty yaitu variabel *brand loyalty* dan *brand awareness* dan dua variabel *perceived quality* dan *brand associations* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty*.

**Kata Kunci:** kesadaran merek, loyalitas merek, loyalitas pelanggan, persepsi kualitas