

ABSTRAK

Meningkatnya pertumbuhan transaksi online memberikan dampak bagi perusahaan yang bergerak di bidang layanan pengiriman jasa kurir J&T Express. Dilihat dari TOP Brand Award bahwa J&T mendapat peringkat kedua dengan persentase 13,9%. Hasil pra survey J&T masih ada keluhan pelanggan J&T Express di twitter antara lain, pengiriman barang lambat, tracking kurang akurat, tidak ada update dari perusahaan, dan paket salah alamat. Sehingga dilakukan pra survey mengenai kualitas layanan dan mendapat nilai 56% yang artinya kualitas layanan dianggap cukup karena berada pada rentang >52 - 68%.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa pengaruh semua dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Menganalisa pengaruh antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan. Menganalisa pengaruh semua dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada jasa layanan kurir J&T Express di Bandung.

Penelitian ini berdasarkan metode menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner kepada mahasiswa PTS pengguna layanan J&T Express di Bandung, sebanyak 204 responden. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *non-probability sampling*, sedangkan jenis *sampling* yang digunakan adalah *convenience sampling*. Analisis data menggunakan bantuan software AMOS versi 26.

Berdasarkan uji hipotesis dimensi *emphaty* dari variabel kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Keseluruhan dimensi kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Perusahaan J&T Express dapat meningkatkan kinerja dimensi *assurance* dengan cara memberikan jaminan sehingga pelanggan lebih percaya terhadap perusahaan jasa kurir J&T Express. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat merepresentasikan keseluruhan dimensi kualitas layanan dengan hasil yang lebih baik.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, J&T Express, Mahasiswa PTS Bandung