

ABSTRAK

Saat ini perkembangan transaksi *online* memberikan dampak bagi perusahaan yang bergerak di bidang layanan pengiriman jasa kurir JNE. Akan tetapi PT. JNE sebagai salah satu penyedia jasa kurir mendapatkan banyak keluhan dari pelanggan di berbagai media. Terlepas dari beberapa keluhan tersebut, PT. JNE masih menjadi penyedia jasa kurir yang paling banyak digunakan di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT. JNE Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non probability* sampling yang digunakan adalah *sampling purposive* dengan jumlah responden 100 responden yaitu konsumen JNE di Kota Bandung. Teknik analisis data yang digunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik dengan presentase sebesar 78,16% dan loyalitas pelanggan termasuk dalam kategori baik dengan presentase sebesar 72,9% . Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT JNE Bandung sebesar 67% dan sisanya 33% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, PT JNE Bandung.