

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayan (X) terhadap loyalitas konsumen (Y) pada pengguna Jasa Kurir JNE Express Di Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kausalitas. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah metode non probability sampling jenis Purposive Sampling, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana.

Berdasarkan pengujian hipotesis menggunakan uji t bahwa kualitas pelayan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hasil penelitian secara parsial dengan menggunakan uji t, menunjukkan kualitas pelayan berpengaruh sebesar 81,1% terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayan, Loyalitas Konsumen