

## ABSTRAK

Zaman semakin berkembang secara dinamis, membuat masyarakat harus dapat beradaptasi dengan segala perkembangan yang ada. Teknologi berkembang di banyak bidang, salah satunya adalah bidang transportasi. Hal tersebut kemudian memunculkan inovasi baru yaitu transportasi yang berbasis online seperti ojek online, taxi online, pemesanan makanan secara online, hingga antar barang dan dokumen secara online.

Pada era digital ini, pengiriman barang dan dokumen dapat dilakukan menggunakan transportasi online. Fenomena yang terjadi adalah driver jasa layanan logistik berperan penting dalam kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan pengguna jasa layanan logistik. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pengguna layanan jasa logistik khususnya Gosend.

Dalam penelitian ini metode yang dipakai adalah metode kuantitatif menggunakan analisis yang bersifat deskriptif serta menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui software SmartPLS. Penggunaan sampel ditentukan dengan teknik nonprobability dengan pendekatan purposive sampling sebanyak 385 responden.

Berdasarkan pada hasil analisis deskriptif, variabel kualitas layanan memiliki nilai sebesar 84,8 % masuk ke dalam kategori sangat baik. Variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai sebesar 85,7% masuk ke dalam kategori sangat baik. Serta variabel loyalitas pelanggan memiliki nilai sebesar 83,2 % masuk ke dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil uji hipotesis didapatkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Serta kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan