

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CONSUMER SATISFACTION IN QUICK EXPRESS DELIVERY SERVICES

By M. Arviandaffa G.A

Abstract

The type of research conducted by the researcher is quantitative research which aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction, the effect of customer satisfaction and service quality on customer loyalty, and the indirect effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction. This research is quantitative data with primary data sources. The population of this research is DKI Jakarta which has an online store, using SiCepat Express to send packages in E-Commerce. The sample used is 100 respondents. The sampling technique used non-probability sampling with purposive sampling method. The data collection carried out by this study was done by using an online questionnaire using Google Form facilities such as line, WhatsApp and Instagram. This study uses the SEM method with the software used is SmartPls 3.0. The research obtained the results, namely: the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction with an original sample value of 0.790. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty with an original sample value of 0.346. Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty with an original sample value of 0.550. Service quality indirectly has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction with an original sample value of 0.273.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN SICEPAT EKSPRES

Oleh M. Arviandaffa G. A

Abstrak

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, serta pengaruh kualitas pelayanan secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Penelitian ini ialah data kuantitatif dengan sumber data primer. Populasi penelitian ini adalah DKI Jakarta yang memiliki toko online, menggunakan SiCepat Ekspres untuk mengirimkan paket di E-Commerce. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data yang dilakukan penelitian ini dengan kuesioner secara online menggunakan fasilitas Google Form seperti line, Whatshapp dan Instagram. Penelitian ini menggunakan metode SEM dengan software yang digunakan ialah SmartPls 3.0. Penelitian memperoleh hasil yaitu: variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang bernilai *original sample* sebesar 0,790. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang bernilai *original sample* sebesar 0,346. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang bernilai *original sample* sebesar 0,550. Kualitas pelayanan secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan yang bernilai *original sample* sebesar 0,273.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan, Loyalitas Pelanggan.