

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN JASA PENGIRIMAN JNE *EXPRESS* DI
KOTA SINGARAJA**

Oleh

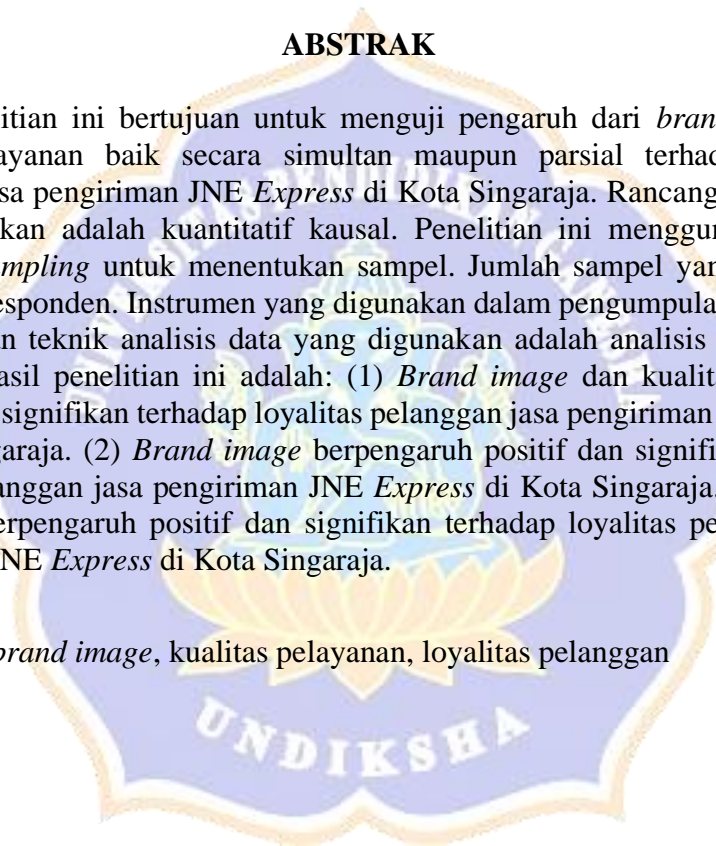
Gina Vellina, NIM 1817041093

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari *brand image* dan kualitas pelayanan baik secara simultan maupun parsial terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman JNE *Express* di Kota Singaraja. Rancangan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif kausal. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menentukan sampel. Jumlah sampel yang digunakan adalah 120 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah: (1) *Brand image* dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman JNE *Express* di Kota Singaraja. (2) *Brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman JNE *Express* di Kota Singaraja. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman JNE *Express* di Kota Singaraja.

Kata kunci: *brand image*, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan



**THE EFFECT OF BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
LOYALTY OF JNE EXPRESS DELIVERY SERVICES IN
SINGARAJA CITY**

By

Gina Vellina, NIM 1817041093

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of brand image and service quality either simultaneously or partially on customer loyalty of JNE Express delivery services in Singaraja City. The research design used is causal quantitative. This study uses purposive sampling technique to determine the sample. The number of samples used is 120 respondents. The instrument used in data collection is a questionnaire and the data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study are: (1) Brand image and service quality have a significant effect on customer loyalty for JNE Express delivery services in Singaraja City. (2) Brand image has a positive and significant effect on customer loyalty for JNE Express delivery services in Singaraja City. (3) Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty for JNE Express delivery services in Singaraja City.

Keywords: brand image, service quality, customer loyalty