

Abstrak

Penelitian ini ada dengan tujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pada J&T *Express* di Kota Singaraja baik secara bersama-sama dan parsial. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif kausal. Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah pelanggan pada J&T *Express* di Kota Singaraja sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan pencatatan dokumen. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada J&T *Express* di Kota Singaraja.

Kata Kunci : kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan

Abstract

This study exists with the aim of testing the effect of service quality and customer satisfaction on loyalty to J&T Express in Singaraja City both jointly and partially. This research is a causal quantitative research. The sample taken in this study were 100 customers at J&T Express in Singaraja City. Data collection methods used are questionnaires and document recording. Data analysis was performed by multiple linear regression analysis. The results showed that (1) service quality and customer satisfaction had a significant effect on customer loyalty, (2) service quality had a positive and significant effect on customer loyalty, and (3) customer satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty at J&T Express in Singaraja City. .

Keywords : *customer satisfaction, service quality, customer loyalty*