

Retno Ayu Maulfi, 13312045, **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Logistik Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Juni , 2017

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan melakukan pengujian pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Logistik Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Gresik. Kemudian dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, data juga diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 96 masyarakat Gresik yang pernah memakai jasa pengiriman barang PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, citra merek secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan