ABSTRAK

Priadamba Wahyudhi A (82956/2007) : **Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Cabang Padang**

Pembimbing : **1. Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si**
2. Gesit Thabrani, SE, M.T

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan JNE Cabang Padang.Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan jasa ekspedisi JNE Cabang Padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 94 orang. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner dan dokumentasi pelanggan JNE Cabang Padang. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara kepuasan atas kualitas pelayanan *(tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy)* terhadap loyalitas pelanggan JNE Cabang Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan atas kualitas pelayanan *tangible* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelangan JNE, kepuasa*n* atas kualitas pelayanan *reliability* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan JNE , kepuasan atas kualitas pelayanan *responsivenss* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan JNE, kepuasan atas kualitas pelayanan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan atas kualitas pelayanan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan JNE Cabang Padang.

Kata Kunci: Kepuasan atas kualitas pelayanan *(tangible, reliability, responsivenss, assurance dan empathy),* Loyalitas pelanggan terhadap JNE Cabang Padang