

ABSTRAK

Nurfitriani.A, 2018 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Talasalapang Kota Makassar, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing I Edi Jusriadi,SE.,MM dan pembimbing II Aulia SIP., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan jasa pengiriman J&T Express Cabang Talasalapang Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan jasa pengiriman J&T Express Cabang talasalapang kota makassar, dengan sampel sebanyak 95 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman J&T express cabang Talasalapang Kota Makassar, dan variabel kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman J&T Express Cabang Talasalapang Kota Makassar.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan*