**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT.JNE CABANG PADANG**

**Fazrun Nisyah Firman1, Yulihar Mukhtar1, Irda1**

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta

E - mail :[*fazrun\_nisyah@yahoo.co.id*](mailto:fazrun_nisyah@yahoo.co.id)

Pembimbing1 :[*yul\_mukhtar@yahoo.com*](mailto:yul_mukhtar@yahoo.com)

Pembimbing2 *:*[*irda1987@yahoo.com*](mailto:irda1987@yahoo.com)

***Abstract***

*The research aims to determine the effect of brand image and service quality to customer loyalty with satisfaction as an intervening variable on the user JNE service in Padang town. The research uses purposive sampling technique. The member of sample used eighty respondent. The type of data used is primary data through questionnaires . Data analysis method used is multilevel regression analysis . Hypothesis testing using t-test statistical test to prove the influence of brand image and service quality to customer loyalty with satisfaction as an intervening variable on the user JNE service in Padang town .The results of this study found that brand image have a significant effect on customer loyalty . Then the brand image and service quality significantly influence customers' satisfaction . Customer satisfaction as an intervening variable does not affect the relationship of brand image and service quality on customer loyalty.Researchers advice to companies in order to further improve the company Parties attention to customers PT.JNE to support customer satisfaction and loyalty.*

*Keywords: Brand image, service quality, costumer satisfaction,costumer loyalty.*

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT.JNE CABANG PADANG**

**Fazrun Nisyah Firman1, Yulihar Mukhtar1, Irda1**

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta

E - mail : [*fazrun\_nisyah@yahoo.co.id*](mailto:fazrun_nisyah@yahoo.co.id)

Pembimbing1 :[*yul\_mukhtar@yahoo.com*](mailto:yul_mukhtar@yahoo.com)

Pembimbing2 *:*[*irda1987@yahoo.com*](mailto:irda1987@yahoo.com)

***Abstract***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada pengguna jasa JNE di kota Padang . Penelitian ini menggunakanteknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan delapan puluh responden . Jenis data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner . Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi bertingkat . Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik t -test untuk membuktikan pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada pengguna jasa JNE di kota Padang . Hasil penelitian ini menemukan bahwa citra merek memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan . Kemudian citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening tidak mempengaruhi hubungan citra merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di PT.JNE di Padang .Saran peneliti untuk perusahaan agar Pihak perusahaan lebih meningkatkan perhatiannya kepada pelanggan PT.JNE untuk menunjang kepuasan dan loyalitas pelanggan.

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