

## ABSTRAK

Fakultas  
Ekonomi dan  
Bisnis Program  
Studi S-1  
Manajemen  
2023

Hamidatinnisa 1202018067

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pada Cabang Jne Cemerlang Kota Bekasi Dalam Sudut Pandang Islam**

122 Halaman + xiv halaman + 18 tabel + 2 gambar dan lampiran

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis peran Kepuasan Pelanggan dalam memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan. Penelitian di desain sebagai explanatory research dengan metode kuantitatif. Populasi penelitian adalah pelanggan Cabang JNE Cemerlang Kota Bekasi dengan Jumlah sampel 108 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Analisis data menggunakan metode SPSS kemudian menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Lokasi memiliki kesesuaian (*fit*) yang besar ( $GoF=0.677$ ) dalam memprediksi pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan dengan kepuasan Pelanggan sebagai faktor mediator ( $Q^2=0,791$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Kualitas Pelayanan Jasa ( $p\text{-value} < 0,001$ ) dan Lokasi ( $p\text{-value} < 0,001$ ) masing-masing memiliki pengaruh yang positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas Pelayanan ( $p\text{-value} < 0,001$ ) dan Lokasi ( $p\text{-value} < 0,001$ ) masing-masing memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Kepuasan Pelanggan ( $p\text{-value} < 0,001$ ) memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan dapat berperan sebagai mediator dari pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan. Dalam sudut pandang Islam, Kualitas Pelayanan Jasa, Lokasi, Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan tidak bertentangan dengan syariat Islam

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Jasa, Lokasi, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

## ABSTRACT

Faculty of  
Economics and  
Business S-1  
Study Program  
Management

Hamidatinnisa 1202018067

2023

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pada Cabang Jne Cemerlang Kota Bekasi Dalam Sudut Pandang Islam**

122 pages + xiv pages + 18 tables + 2 pictures and attachments

This research was conducted with the aim of analyzing the role of customer satisfaction in mediating the effect of service quality and location on customer loyalty. The research is designed as explanatory research with quantitative methods. The research population is the customers of the JNE Cemerlang Branch, Bekasi City, with a total sample of 108 respondents. Data was collected using a questionnaire instrument. Data analysis used the SPSS method and then used *Partial Least Square* (PLS). The results showed that Service Quality and Location had a great fit ( $GoF=0.677$ ) in predicting the effect of Service Quality and Location on Customer Loyalty with Customer satisfaction as a mediator factor ( $Q^2=0.791$ ). The results of this study indicate that: Service Quality ( $p$ -value  $<0.001$ ) and Location ( $p$ -value  $<0.001$ ) each have a positive influence on Customer Loyalty. Service Quality ( $p$ -value  $<0.001$ ) and Location ( $p$ -value  $<0.001$ ) each have a positive influence on Customer Satisfaction. Customer Satisfaction ( $p$ -value  $<0.001$ ) has an influence on Customer Loyalty. Customer Satisfaction can act as a mediator of the influence of Service Quality and Location on Customer Loyalty. From an Islamic point of view, Service Quality, Location, Customer Loyalty and Customer Satisfaction are not against Islamic law.

**Keywords:** Service Quality, Location, Customer Satisfaction and Customer Loyalty.