

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

**(Studi pada konsumen J&T Express)**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen pada konsumen J&T Express. Pada penelitian ini data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan secara daring melalui *google form*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen J&T Express, dan sampel terdiri dari 120 responden dikumpulkan dengan teknik purposive sampling. Data yang dianalisis menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kualitas layanan, persepsi harga, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.