**ABSTRAK**

Perkembangan bisnis saat ini sudah banyak berkembang dari sekedar bisnis biasa menjadi bisnis global. Perusahaan menyediakan berbagai variasi dalam hal menarik konsumen jasa pengiriman, jasa yang diberikan antara lain pengiriman antar negara di dunia, pengiriman keluar kota di Indonesia dan bahkan ada yang menawarkan pengiriman dalam kota dan wilayah tertentu. J&T *Express* merupakan penyedia jasa pengiriman jasa pengangkut atau pengiriman uang dan dokumen mempunyai banyak kemudahan kelebihan dalam pelayanannya. Untuk mempertahankan pelanggan J&T *Express* harus mampu memberikan kualitas layanan yang bagus baik kualitas fungsional maupun kualitas teknisnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas fungsional dan kualitas teknis terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variable mediasi. Sampel pada penelitian ini adalah 110 orang pelanggan yang pernah menggunakan jasa J&T *Express* yang disebar melalui sosial media. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS v.16. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kualitas fungsional berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kualitas teknis berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kualitas fungsional berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas teknis berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas fungsional terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan tidak memediasi pengaruh kualitas teknis terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Fungsional, Kualitas Teknis, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

***ABSTRACT***

*Today's business development has developed from just an ordinary business to a global business. The company provides various variations in terms of attracting shipping service consumers, the services provided include shipping between countries in the world, shipping out of cities in Indonesia and some even offer delivery within certain cities and regions. J&T Express is a provider of shipping services for transporting money and documents that have many advantages in its services. To maintain J&T Express customers must be able to provide good service quality both functional quality and technical quality. This study aims to examine the effect of functional quality and technical quality on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable. The sample in this study were*

*110 customers who had used J&T Express services which were distributed through social media. The sampling technique used random sampling. The data analysis used is multiple regression analysis with the help of SPSS v.16. The results of this study indicate that functional quality has a positive effect on customer loyalty, technical quality has a positive effect on customer loyalty, functional quality has a positive effect on customer satisfaction, technical quality has a positive effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive effect on quality. functional towards customer loyalty, customer satisfaction does not mediate the effect of technical quality on customer loyalty.*

***Keywords:*** *Functional Quality, Technical Quality, Customer Loyalty, Customer*

*Satisfaction*