

ABSTRAK

ARIA WAHYU ARIANA, 2211105

**ANALISIS BRAND IMAGE SERVICE QUALITY TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY DENGAN PERCEIVED VALUE SEBAGAI
VARIABEL MODERASI PADA PT. ALFA OMEGA SUKSES SURABAYA**

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2026
Kata Kunci : *Brand Image, Service Quality, Perceived Value,*
Customer Loyalty, SEM-PLS

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Brand Image* dan *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* dengan *Perceived Value* sebagai variabel moderasi pada PT. Alfa Omega Sukses Surabaya. *Customer Loyalty* merupakan faktor penting bagi perusahaan jasa logistik dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan keberlangsungan usaha. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian adalah pelanggan PT. Alfa Omega Sukses Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 70 responden. pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*. *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*. *Perceived Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*. *Perceived Value* tidak mampu memoderasi pengaruh *Brand Image* terhadap *Customer Loyalty*. Namun, *Perceived Value* mampu memoderasi pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty*. Selain itu, *Perceived Value* merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap *Customer Loyalty* dibandingkan variabel lainnya dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian, PT. Alfa Omega Sukses Surabaya disarankan untuk meningkatkan nilai yang dirasakan pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, serta menjaga citra perusahaan agar loyalitas pelanggan dapat terus meningkat.