ABSTRAK

"Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Pengiriman Paket di PT.Mega Kargo cabang Bandung"

Jasa pengiriman pada saat ini sangat dibutuhkan oleh konsumen, dimana jasa pengiriman merupakan salah satu media pelayanan yang membantu untuk memudahkan konsumen dalam pengiriman barang ataupun hal yang lainnya diantaranya: mengirimkan barang, dokumen penting, uang, dan lain sebagainya dengan biaya yang lebih murah dan waktu yang lebih cepat.Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan pelanggan mengenai nilai pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman paket di PT Mega Kargo Cabang Bandung. Selain itu penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh nilai pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman paket di PT Mega Kargo Cabang Bandung

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriftif dan verifikatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan pengiriman di PT Mega Kargo Cabang Bandung, dengan jumlah populasi yang berjumlah 500 dengan sampel sebanyak 90 responden. Pengujian statistik yang digunakan adalah perhitungan korelasi *pearson*, analisis regresi, korelasi, koefisien determinasi, uji hipotesis, dan juga menggunakan bantuan program aplikasi *soft ware SPSS 13,00 for windows.*

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden tentang Nilai Pelanggan sudah dinilai tinggi dengan tingkat presentase sebesar (78,7%). Tanggapan responden tentang Citra Perusahaan sudah dinilai baik nilai dengan persentase sebesar (82,8%) dan tanggapan responden tentang loyalitas pelanggan 82,5%. Secara parsial (individu) nilai pelanggan memberikan pengaruh yang signifikan dengan pengaruh sebesar 43,9%. Begitu juga dengan variabel citra perusahaan memberikan pengaruh yang signifikan dengan total pengaruh sebesar 19,4%. Secara simultan nilai pelanggan dan citra perusahaan memberikan pengaruh yang signifikan dengan total pengaruh sebesar 63,3%. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelanggan PT Mega Kargo cabang Bandung memiliki tingkat loyalitas yang tinggi atau termasuk pelanggan yang loyal

.

Kata Kunci : Nilai Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan