ABSTRAK

Nama : Yudhit Maharani Mantari

Nim : 2013-52-007

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Yang Diberikan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Kantor Pusat.

Jumlah Halaman : 94 ; 40 Tabel ; 1 Bagan ; 1 Gambar

Kata Kunci : Pengaruh, Kualitas Pelayanan Informasi, *Customer Service*, Loyalitas, JNE Kantor Pusat.

Daftar Pustaka : 34 Judul 1998 – 2016, 3 Sumber Lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan informasi yang diberikan *customer service* terhadap loyalitas pelanggan JNE kantor pusat. Responden penelitian adalah pelanggan JNE kantor pusat yang datang untuk menemui *customer service* karena dengan pelayanan informasi yang baik tidak hanyak membuat pemasukan perusahaan meningkat tetapi loyalitas pelanggan pun akan lebih meningkat. Pengaruh kualitas pelayanan informasi yang diberikan *customer service* terhadap loyalitas pelanggan menggunakan metode survey yang bertujuan dekriptif korelasional dengan pendekatan kuantitatif.