

ABSTRAKSI

DANDY KURNIADI. Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Harga Terhadap Kualitas Jasa, Nilai Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan : Studi PT JNE Cimone Tangerang. Dibimbing oleh Tantri Yanuar Rahmat Syah.

Tujuan penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh reputasi perusahaan dan harga terhadap persepsi kualitas jasa, nilai pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap PT JNE yang berada di Cimone. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan software Lisrel 8.51 (*Standardized Solution* dan *T-Values*) dan SPSS 17 dengan uji validitas, reliabilitas, faktor skor, frekuensi dan anova.

Dari hasil analisis diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif antara reputasi perusahaan terhadap kualitas jasa, nilai pelanggan terhadap reputasi perusahaan, kualitas jasa terhadap nilai pelanggan dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Hal tersebut dapat menjadi positif karena mungkin JNE merupakan jasa pengiriman yang sudah terkenal baik reputasinya di daerah Indonesia. Selain itu manfaat yang diberikan JNE semakin banyak dan mudah, serta dengan adanya agen JNE di mana-mana, membuat JNE semakin layak untuk digunakan oleh siapa saja yang ingin mengirim barang dengan cepat, tepat, mudah, murah dan aman.

Kata kunci : Reputasi Perusahaan, Kualitas Jasa, Nilai Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Harga.