

## ABSTRAK

Arif Abdussalam (1128020007), **Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Agen Cipadung Kota Bandung).**

Perusahaan jasa pengiriman barang merupakan salah satu perusahaan jasa yang tumbuh pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat untuk keperluan pelayanan pengangkutan atau pengiriman barang dari suatu tempat ke tempat lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen yang diteliti yaitu Citra Perusahaan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Agen Cipadung Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan teori Citra perusahaan dari Rhenald Kasali (2003:28) *Personality, Reputation, Value, Corporate identity*. Kepercayaan (*Probability, Equity dan Realibility*) yang dikemukakan oleh Mitchell (Egan J. 2001:102), yang dikutip oleh Dedi Sulistoyo Soegono (2009 : 81-87). Loyalitas Pelanggan (Griffin, 2005 : 31-35) Melakukan pembelian berulang yang teratur, Pembelian antar lini produk dan jasa, Mereferensikan kepada orang lain dan Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Skala yang digunakan didesain berdasarkan skala model likert yang berisi sejumlah pernyataan yang menyatakan keadaan objek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Agen Cipadung Kota Bandung dan diambil 100 orang sebagai sampel dengan metode pengambilan sampel *accidental sampling methode*. Alat yang digunakan untuk melakukan analisis data adalah program SPSS 20.0 yaitu sebuah *software* statistik yang sering digunakan dalam penelitian kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh Citra Perusahaan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Agen Cipadung Kota Bandung sebesar 31,6% sedangkan sisanya 68,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selanjutnya berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan (Uji F), maka didapatkan hasil yaitu secara simultan variabel Citra Perusahaan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Agen Cipadung Kota Bandung dengan hasil  $F_{hitung} > F_{tabel}$   $22,435 > 2,31$ . Secara parsial (Uji T) Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan dengan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $2,036 > 1,6608$ . dengan signifikansi 0,044, Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan dengan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,012 > 1,6608$ ) dengan signifikansi 0,003.

**KATA KUNCI :** *Citra Perusahaan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan*