**ABSTRAK**

Meyske Sari / 22150440 / 2019 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE di Kelapa Gading, Jakarta Utara / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Pada perkembangan zaman modern pada saat ini, Teknologi semakin baik dan canggih dikalangan masyarakat dalam menggunakan smartphone. Dimana biasanya seseorang akan membeli suatu barang harus datang untuk membeli barang tersebut, tetapi di jaman sekarang banyak yang mengunakan internet untuk berbelanja dan pembeli hanya menunggu barang yang dipesan datang dikirim oleh jasa pengirim barang. Hal ini membuat pertumbuhan industri jasa pengiriman barang di Indonesia semakin gencar sehingga persaingan diantara perusahaan sangat ketat. JNE adalah salah satu jasa pengiriman barang yang terkenal dan banyak diminati masyarakat Indonesia. Menjadi jasa pengiriman barang yang banyak diminati masyarakat Indonesia tentu saja tidak sembarangan, hal ini dapat terjadi karena jasa pengiriman barang JNE telah memberikan kualitas layanan dan harga sehingga terjadinya keloyalitasan pelanggan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE di Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Ada beberapa teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah definisi dari Kualitas Layanan, Harga, dan Loyalitas Pelanggan. Kemudian terdapat juga didukung oleh teori yang menjelaskan dimensi- dimensi dari Kualitas Layanan, Harga, dan Loyalitas Pelanggan yang digunakan untuk mengukur baik kinerja dari pelayanan, Kinerja dalam penetapan harga yang konsumen rasakan yang akan pada akhirnya akan membentuk loyalitas pelanggan.

Objek dari penelitian ini adalah Jasa Pengiriman Barang JNE di Kelapa Gading, Jakarta Utara. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode komunikasi dengan mengumpulkan data dari kuesioner online menggunakan media *Google Docs* yang disebar sebanyak 120 responden yang pernah menggunakan Jasa pengiriman barang JNE di Kelapa Gading, Jakarta Utara. Penarikan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan Teknik *judgemental sampling*. Teknik analisi data yang digunakan antara lain uji validitas, uji reliabilitas, uji deskriptif variabel, uji normalitas, uji homoskedastisitas, uji multikolinieritas, uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loayalitas Pelanggan, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa responden menilai setuju pada Kualitas Layanan, Harga dan Loyalitas Pelanggan.

Kesimpulan dari peneilitan ini adalah hipotesis pertama (Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang JNE) dan hipotesis kedua (Harga berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman barang JNE ) terbukti memiliki pengaruh yang positif dan siginifikan secara langsung.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Loyalitas Pelanggan, JNE