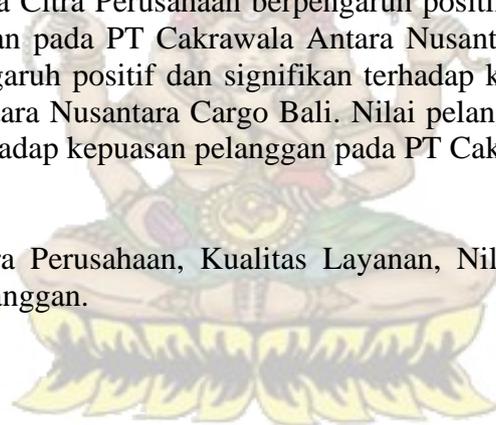


PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT CAKRAWALA ANTARA NUSANTARA CARGO BALI

ABSTRAK

Seiring meningkatnya perkembangan jasa pengiriman barang dan logistik yang ditandai dengan bertambahnya perusahaan-perusahaan berskala besar ataupun skala kecil yang membutuhkan jasa pengiriman perusahaan logistik atau pengiriman barang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Citra perusahaan, Kualitas layanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di PT Cakrawala Antara Nusantara Cargo Bali. Populasi di dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Cakrawala Antara Nusantara Cargo Bali. Teknik yang digunakan peneliti dalam pemilihan sampel adalah *nonprobability sampling*, jumlah sampel menjadi 100 pelanggan yang pernah menggunakan jasa PT Cakrawala Antara Nusantara Cargo Bali. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Cakrawala Antara Nusantara Cargo Bali. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Cakrawala Antara Nusantara Cargo Bali. Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Cakrawala Antara Nusantara Cargo Bali.

Kata Kunci: Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.



UNMAS DENPASAR