

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PENGGUNA JNE DI BANDAR LAMPUNG)

Oleh

Muhammad Adha Agung Mulyana

Perkembangan teknologi di zaman modern membuat kehidupan manusia semakin praktis dan mudah yang mengubah perilaku konsumen dan kebiasaan berbelanja, termasuk dalam pengiriman barang. PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR yang lebih dikenal JNE merupakan perusahaan ekspres dan logistic nasional dengan layanan Regular, OKE, JTR, dan YES. Meskipun tiap tahun volume pengiriman meningkat namun berdasarkan review pelanggan yang didapat dari indonesia review terdapat kekecewaan pelanggan atas layanan. Peluncuran aplikasi My JNE yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dengan memberikan kemudahan kepada pelanggan JNE dalam hal layanan tetapi hasilnya aplikasi mendapatkan ulasan negatif dari pengguna. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan JNE di Kota Bandar Lampung. Metode penelitian menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuisisioner kepada pengguna JNE. Metode pengumpulan data menggunakan sampel, dengan teknik Purposive Sampling, jumlah sampel 110 Responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, JNE

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION (STUDY OF JNE USERS IN BANDAR LAMPUNG)

By

Muhammad Adha Agung Mulyana

Technological developments in modern times have made human life more practical and easy which has changed consumer behavior and shopping habits, including in the delivery of goods. PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR, better known as JNE, is a national express and logistics company with Regular, OKE, JTR and YES services. Even though shipping volume increases every year, based on customer reviews obtained from Indonesiareview, there is customer disappointment with service. The launch of the My JNE application which aims to increase trust by providing convenience to JNE customers in terms of service but as a result the application received negative reviews from users. The research objective was to determine the effect of service quality and trust on JNE customer satisfaction in Bandar Lampung City. The research method uses a survey method by distributing questionnaires to JNE users. The data collection method uses a sample, with a purposive sampling technique, the sample size is 110 respondents. The results showed that there was a positive and significant influence between service quality and trust variables on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, JNE