

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN MEMPERHATIKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN JASA TRANSPORTASI *ONLINE* (JEK-LA) DI FKIP, UNIVERSITAS LAMPUNG

Oleh

NADHIA SARI DEWI

Perkembangan bisnis saat ini memiliki banyak tantangan, terutama dalam menciptakan kesetiaan pelanggan untuk terus menggunakan layanan jasa transportasi *online*. Hal ini dapat menyebabkan keraguan hingga mudah goyah untuk beralih ke layanan lain. Maka, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dari segi kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa pengguna layanan jasa transportasi *online* (Jek-La) di FKIP, Universitas Lampung.

Metode yang digunakan ialah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *ex post facto*. Sampel yang digunakan sebanyak 85 mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas Layanan memberikan pengaruh negatif terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan secara parsial baik secara langsung maupun secara tidak langsung; 2) Kepercayaan memberikan pengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan secara parsial baik secara langsung maupun tidak langsung; 3) Kepuasan Pelanggan memberikan pengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan; 4) Kualitas Layanan dan Kepercayaan memiliki hubungan positif secara bersama-sama; 5) Kualitas Layanan dan Kepercayaan memberikan pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan; dan 6) Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan secara simultan memberikan pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci: Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY WITH PAYING ATTENTION TO CUSTOMER SATISFACTION IN STUDENTS WHO USE ONLINE TRANSPORTATION SERVICES (JEK-LA) AT FKIP, UNIVERSITY OF LAMPUNG

by

NADHIA SARI DEWI

The current business development has many challenges, especially in creating customer loyalty to continue using online transportation services. This can lead to doubts and easy faltering to switch to other services. Therefore, the purpose of this study is to analyze in terms of service quality, trust, and customer satisfaction, both partially and simultaneously on customer loyalty in students who use online transportation services (Jek-La) at FKIP, University of Lampung.

The method used is quantitative research with an ex post facto approach. The sample used was 85 students. The results of the study show that: 1) Service Quality has a negative influence on Customer Satisfaction and Customer Loyalty partially both directly and indirectly; 2) Trust has a direct influence on Customer Satisfaction and Customer Loyalty partially either directly or indirectly; 3) Customer Satisfaction has a direct influence on customer loyalty; 4) Service Quality and Trust have a positive relationship together; 5) Service Quality and Trust have a simultaneous influence on Customer Satisfaction; and 6) Service Quality, Customer Trust and Satisfaction simultaneously affect Customer Loyalty.

Keywords: Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Service Quality, Trust.