

ABSTRAK

PT. JNE cabang Bangkalan merupakan penyedia jasa pengiriman barang. Permasalahan yang terjadi yaitu adanya keluhan dari para pelanggan mengenai proses pelayanan yang diberikan oleh PT. JNE cabang Bangkalan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apakah kualitas layanan dan kepercayaan mempengaruhi loyalitas pelanggan pengguna jasa pengiriman PT. JNE cabang Bangkalan. Metode yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). *Partial Least Square* (PLS) adalah teknik analisis statistika multivariat dengan memprediksi pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y serta menjelaskan hubungan teoritis diantara kedua variabel. Variabel yang digunakan yaitu kualitas layanan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian yaitu terdapat peningkatan nilai *R square* setelah dilakukan pengeliminasian pada indikator yang tidak memenuhi model PLS. Berdasarkan pengujian hipotesis dikatakan valid apabila nilai $p\text{-value} < 0,05$. Kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT. JNE cabang Bangkalan, sedangkan kepercayaan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT. JNE cabang Bangkalan.

Kata Kunci: *Partial Least Square*, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

PT. Bangkalan JNE branch is a provider of goods delivery services. The problem that occurs is that there are complaints from customers about the service process provided by PT. Bangkalan JNE branch. The purpose of this study is to find out whether service quality and trust affect customer loyalty of PT. Bangkalan JNE branch. The method used is Partial Least Square (PLS). Partial Least Square (PLS) is a multivariate statistical analysis technique that predicts the effect of variable X on variable Y and explains the theoretical relationship between the two variables. The variable used is service quality, trust and customer loyalty. The results of the study are that there is an increase in the value of R square after elimination of the indicators that do not meet the PLS model. Based on testing the hypothesis is valid if the p-value <0.05 . Quality of service has a significant influence on customer loyalty of PT. Bangkalan JNE branch, while trust does not have a significant effect on customer loyalty of PT. Bangkalan JNE branch.

Keywords: Partial Least Square, Service Quality, Trust, Customer Loyalty