

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BISNIS JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EXPRESS DI JOMBANG

Abstrak

RAHMAD PINTER ZAKARIA, 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bisnis Jasa Pengiriman Barang J&T Express di Jombang. Dibawah bimbingan Dr. H. Pribanus Wantara, Drs., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (perhatian yang bersifat individu) dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada J&T Express tahun 2020. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan kepada 50 responden, dan analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS 20.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (perhatian yang bersifat individu) dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan, dan variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan.

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY
ON J&T EXPRESS DELIVERY SERVICE BUSINESS IN JOMBANG**

Abstract

RAHMAD PINTER ZAKARIA, 2021, *The Effect Of Service Quality and Trust On Customer Loyalty On J&T Express Delivery Service Business In Jombang. Under the guidance of Dr. H. Pribanus Wantara, Drs., M.M.*

This study aims to see whether service quality consisting of physical evidence, reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (individual attention) and trust has a positive effect on customer loyalty at J&T Express in 2020. Sampling in this study used purposive sampling. Data were obtained by distributing questionnaires about service quality and trust to 50 respondents, and data analysis in the study used multiple linear regression analysis using the SPSS 20 application.

The results of this study indicate that service quality consisting of Tangibles (physical evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (assurance), and Empathy (individual attention) and trust have a simultaneous effect on customer loyalty, and service quality and trust variables partially significant effect on customer loyalty.

Keyword: *Service Quality, Trust, and Customer Loyalty.*