

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the Effect of Service Quality and Consumer Trust in Customer Satisfaction of Users of Services at JNE Companies in Krian Branch (2018). The population of this research is all JNE curator service users in Krian Branch. The number of samples of this study were 110 respondents determined using the Ferdinand formula. Sampling technique.

The results of the analysis of Service Quality have an effect on Customer Satisfaction, using the t-test, the value of t-count variable Service Quality is 9.39 significance value of 0,000. Consumer Trust has an effect on customer satisfaction, t-count value is 2.303 significance value of 0.023. While Service Quality and Consumer Trust simultaneously influence Customer Satisfaction. Hypothesis testing uses the f-test calculated f value of 66.336 with a significance value of 0.000.

Keywords: Service Quality, Consumer Trust, and Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pada Perusahaan JNE di Cabang Krian (2018). Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa kuris JNE di Cabang Krian. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 110 responden yang ditentukan menggunakan rumus Ferdinand. Teknik pengambilan sampel.

Hasil analisis Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan menggunakan uji-t, nilai t_{hitung} variabel Kualitas Layanan sebesar 9,39 nilai signifikansi sebesar 0,000. Kepercayaan Konsumen berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, nilai t_{hitung} sebesar 2,303 nilai signifikansi sebesar 0,023. Sedangkan Kualitas Layanan dan Kepercayaan Knsumen berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan. Pengujian hipotesis menggunakan uji-f nilai f_{hitung} sebesar 66,336 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan Konsumen, dan Kepuasan Pelanggan