

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
J&T EXPRESS BULELENG**

Oleh

Ketut Elsa Kusuma Dewi, Nim 2117041036

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara simultan maupun secara parsial pada pengguna jasa J&T *Express* di Kabupaten Buleleng. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausal dengan responden yang merupakan konsumen yang pernah menggunakan layanan J&T *Express* Buleleng minimal dua kali. Pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 120 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala *Likert* dan dianalisis dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial; dan (3) kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Temuan ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan konsumen secara konsisten.

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

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CUSTOMER
SATISFACTION AT J&T EXPRESS BULELENG***

By

Ketut Elsa Kusuma Dewi, NIM 2117041036

Department of Management, Faculty of Economics

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality and trust on customer satisfaction, both simultaneously and partially on J&T Express service users in Buleleng Regency. This study uses a causal quantitative approach with respondents who are consumers who have used J&T Express Buleleng services at least twice. The sampling technique used purposive sampling with a sample size of 120 respondents. Data were collected through a questionnaire using a Likert scale and analyzed using multiple linear regression. The results of the study indicate that: (1) service quality and trust simultaneously have a significant effect on customer satisfaction; (2) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction partially; and (3) trust also has a positive and significant effect on customer satisfaction partially. These findings indicate that to increase customer satisfaction, companies need to improve service quality and build consumer trust consistently.

Keywords: *trust, customer satisfaction, and service quality.*