

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA GOJEK DI KOTA
SINGARAJA**

Oleh

Agus Krisnanto, Nim 1617041142

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kembali pengaruh dari variabel nilai pelanggan dan kepercayaan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Gojek di Kota Singaraja. Rancangan dalam penelitian menggunakan penelitian kuantitatif kausal. Teknik sampel yang digunakan dengan teknik *purposive sampling* dan keputusan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yakni pengguna jasa Gojek di Kota Singaraja. Jumlah sampel yang diambil yaitu 100 responden. Metode pengambilan data dengan cara kuesioner, namun terlebih dahulu uji validitas dan reliabel. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dan uji asumsi klasik dengan bantuan *SPSS 23 version for window*. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan: (1) ada pengaruh signifikan secara simultan dari nilai pelanggan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Gojek di Kota Singaraja. (2) ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial dari nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Gojek di Kota Singaraja. (3) ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial dari kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Gojek di Kota Singaraja.

Kata-kata kunci: nilai pelanggan, kepercayaan, kepuasan pelanggan.

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER VALUE AND TRUST ON
COSTUMER SATISFACTION OF GOJEK SERVICE USERS IN
SINGARAJA CITY**

By

Agus Krisnanto, Nim 1617041142

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This study aims to re-examine the effect of customer value and trust either simultaneously or partially on customer satisfaction of Gojek service users in Singaraja City. The research design used causal quantitative research. The sample used was purposive sampling technique and sampling was based on certain criteria, namely Gojek service users in Singaraja City. The number of samples taken was 100 respondents. The method of collecting data by means of a questionnaire, but first tested the validity and reliability. Data were analyzed using multiple linear regression and classical assumption test with the help of SPSS 23 version for windows. The results in this study indicate: (1) there is a simultaneous significant effect of customer value and trust on customer satisfaction of Gojek service users in Singaraja City. (2) there is a positive and partially significant effect of customer value on customer satisfaction of Gojek service users in Singaraja City. (3) there is a positive and partially significant influence of trust on customer satisfaction of Gojek service users in Singaraja City.

Key words: customer value, trust, customer satisfaction