

ABSTRAK

Judul :Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan dalam Jasa Pengiriman Barang

Nama : Wahyu Listianingrum

Program Studi : S-1 Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada pengguna jasa Lion Parcel. Variabel Independen terdiri atas Kualitas pelayanan dan Kepercayaan, variabel dependen terdiri atas Loyalitas Pelanggan dan variabel intervening terdiri atas Kepuasan Pelanggan. penelitian ini dilakukan pada Lion Parcel yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang yang berlokasi di Ruko Mall Taman Palem Jakarta Barat. Sampel yang digunakan adalah sebesar 195 orang responden, dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Metoda analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda *non probability sampling* dengan teknik penelitian berupa analisa Analisis Jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Dan Pengaruh Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening terbukti memiliki pengaruh yang lebih kecil dari pada pengaruh langsungnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Judul : *Effect of Service Quality and Trust to Customer Loyalty Through Customer Satisfaction in Freight Forwarding Services*
(guided by Dr. Hasyim, SE, MM, M.Ed).

Name : Wahyu Listianingrum

Major : *Business Management*

This study aims to determine how much influence the service quality and trust on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable on Lion Parcel service users. The independent variable consists of service quality and trust, the dependent variable consists of customer loyalty and the intervening variable consists of customer satisfaction. This research was conducted at Lion Parcel engaged in freight forwarding services located in Ruko Mall Taman Palem, West Jakarta. The sample used was 195 respondents, with a sampling technique that is purposive sampling. The analysis method used in this study is the non probability sampling method with research techniques in the form of Path Analysis analysis. The results showed that Service Quality and Trust had a positive and significant effect on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. And the influence of customer satisfaction as an intervening variable is proven to have a smaller effect than the direct effect.

Keywords : *Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*