

## ABSTRAKSI

DIAN DAMALITA SUNANTI. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Jakarta Barat : Studi Pada Mahasiswa Universitas Esa Unggul* (dibimbing oleh Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE, MSM).

Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan JNE Jakarta Barat. Penelitian ini dilakukan di Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat, dengan jumlah sampel sebanyak seratus lima puluh lima responden dimana pengambilan sampel menggunakan metode *cross sectional*.

Dari hasil analisis menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)*, yang diperoleh bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh negatif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, JNE.

## **ABSTRACT**

*Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customer loyalty JNE West Jakarta : Studi on student at Esa Unggul University (Supervisor Tantri Yanuar Rahmat Syah).*

*This study aimed to determine the effect of service quality, trust, and customer satisfaction on customer loyalty JNE West Jakarta. This research was conducted in Esa Unggul University West Jakarta, with a total sample of one hundred and fifty-five respondents where sampling using cross sectional method.*

*Of the result from analysis using the Structural Equation Modeling (SEM) obtained that the quality service has no effect on customer satisfaction, service quality has positive influence on customer loyalty, trust no effect on customer loyalty, customer satisfaction negatively affect customer loyalty.*

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