

## ABSTRAK

Perkembangan dunia bisnis semakin pesat, perkembangan pasar logistik di Indonesia yang semakin maju menimbulkan persaingan pada perusahaan jasa pengiriman barang semakin ketat, dengan peluang yang ada, dewasa ini banyak bermunculan perusahaan jasa pengiriman baru yang siap bersaing, untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan harus merancang strategi untuk keberlangsungan usahanya, strategi yang digunakan oleh pemberi jasa hampir semuanya berorientasi pada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan J&T Express di Magelang.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan populasi seluruh pengguna J&T Express di Magelang dan sampel berjumlah 101 responden, dengan menggunakan purposive sampling dan pengambilan data menggunakan kuesioner yang berisi 16 pertanyaan.

Berdasarkan hasil pengolahan data, koefisien regresi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan = 0,044 dan  $t = 0,591$ , sedangkan koefisien regresi kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan = 0,228 dan  $t = 0,042$ , dan koefisien regresi dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan = 0,398 dan  $t = 0,000$ , dan hasil dari uji F =  $0,00 < 0,05$ .

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan J&T

Express di Magelang, dapat disimpulkan sebagai berikut. Kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan J&T Express di Magelang. Kualitas layanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan J&T Express di Magelang. Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan J&T Express di Magelang. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan J&T Express di Magelang.