

ABSTRAKSI

Carolina Wella Welu, Nomor Induk Mahasiswa 152180060, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening ” (Studi Pada Pelanggan JNE di D.I Yogyakarta). Dosen Pembimbing Humam Santoso Utomo dan Hastho Joko Nur Utomo.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening” (Studi pada Pelanggan JNE di D.I Yogyakarta). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 97 orang, dimana kriteria sampel adalah orang yang telah melakukan pengiriman barang di JNE lebih dari 2 kali dalam satu tahun terakhir. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling* melalui perhitungan sampel dengan jumlah populasi yang tidak diketahui. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Metode analisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z). Kepercayaan Pelanggan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z). Kepuasan Pelanggan (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Kepercayaan Pelanggan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z). Kepercayaan Pelanggan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).

Berdasarkan hasil penelitian, perusahaan JNE sudah memberikan layanan yang baik sebagai perusahaan penyedia jasa kirim, namun jika tidak mempertahankan dan meningkatkan stimulus yang bertujuan untuk mendorong kualitas layanan, maka kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas akan sulit diperoleh. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui pengembangan sumber daya manusia, pengembangan inovasi, memberikan respon yang tanggap pada segala umpan balik dari pelanggan, serta terus memaksimalkan upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas, Pelanggan