

ABSTRAK

Mifta Indriastiti, Nomor Induk Mahasiswa 15290031, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan serta Implikasinya pada Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Layanan Jasa Pengiriman J&T Express)”. Pembimbing I Dr. Humam Santoso Utomo, S.sos., M.AB dan Pembimbing II Dr. Meilan Sugiarto, S.Sos., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan serta Implikasinya pada Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Layanan Jasa Pengiriman J&T Express). Penelitian ini menggunakan tipe explanatory research. Populasi penelitian ini adalah Pengguna Layanan Jasa Pengiriman Barang J&T Express yang berdomisili di Yogyakarta yang pernah menggunakan layanan yang ditawarkan oleh J&T Express minimal 2 kali dalam kurun waktu 1 tahun terakhir. Ukuran sampel penelitian ini adalah sebanyak 96 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial menggunakan *Outer Model* dan *Inner Model*.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan melalui Kepuasan pelanggan, Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan Pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, PT. J&T Express diharapkan dapat menjaga Kualitas Layanan agar pelanggan merasa puas dan percaya terhadap kualitas produk atau jasa yang ditawarkan oleh J&T Express, sehingga akan menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan dan memberikan dampak yang signifikan pada loyalitas pelanggan untuk tetap menggunakan layanan jasa pengiriman J&T Express dibandingkan dengan perusahaan pengiriman lain yang serupa.

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