

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap  
Loyalitas Pelanggan (Studi pada Jasa Pengiriman  
Paket “JNE” Agen Gurah-Kediri)**

**Irfan Surya Wijaya**

**Email : [survairfan142@gmail.com](mailto:survairfan142@gmail.com)**

***Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri***

**Dosen Pembimbing: Dra. Kartika Yuliari, M.M.**

**Bothy Dewandaru, S.E., M.Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Pengiriman Paket “JNE” Agen Gurah-Kediri. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena data penelitiannya berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik serta telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu kongkrit, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Populasi yang digunakan peneliti adalah seluruh pelanggan Jasa Pengiriman Paket “JNE” Agen Gurah-Kediri selama satu tahun terakhir, yang berjumlah 55.820 pelanggan, sedangkan sampelnya sebanyak 100 responden. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis uji validitas dan realibilitas, uji normalitas, regresi linier berganda, uji signifikan serempak (Uji F), uji t (parsial), dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Pengiriman Paket “JNE” Agen Gurah-Kediri. (2) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Pengiriman Paket “JNE” Agen Gurah-Kediri. (3) Kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Jasa Pengiriman Paket “JNE” Agen Gurah-Kediri. Hal ini diketahui dari nilai koefisien statistik uji F sebesar 74,867 > 3,09 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Hasil penelitian koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa kedua variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) berpengaruh terhadap variabel dependen sebesar 0,607 atau 60,7% yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan. Sedangkan sisanya 39,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepercayaan, loyalitas pelanggan.

***Influence Quality Service and Belief to Loyalties Cutomer  
(Study at Service Packet Delivery "JNE" Agent  
Gurah-Kediri)***

**Irfan Surya Wijaya**  
**Email : [survairfan142@gmail.com](mailto:survairfan142@gmail.com)**  
**Faculty Economics of University Kadiri**

**Counselors:     Dra. Kartika Yuliari, M.M.**  
**Bothy Dewandaru, S.E., M.Si.**

*This research aim to know the influence of quality of service and belief to loyalitas customer at Service of Packet Delivery "JNE" Agent Gurah-Kediri. This Research use the quantitative research method because its research data in the form of number and analyzed to use the statistic and also have fulfilled the erudite method that is concrete, objective, measured, rational, and systematic. Population used a researcher is all customer Service of Packet Delivery "JNE" Agent Gurah-Kediri during one the last year, amounting to 55.820 customer, while sample as much 100 responder. Technique of Withdrawal sample used technique of accidental sampling. While method analyze the data use the analysis test the validity and reliabilities, test the normalitas, doubled linear regresi, test the significant in concern (Test the F), test the t (partial), and test the coefficient determinacy (R<sup>2</sup>). From this research result inferential that: (1) service Quality have an effect on positive and significant to loyalitas customer at Service of Packet Delivery "JNE" Agent Gurah-Kediri. (2) Belief has an effect on positive and significant to loyalitas customer at Service of Packet Delivery "JNE" Agent Gurah-Kediri. (3) Quality of service and belief by together (simultan) has an effect on positive and significant to loyalitas of customer of Service of Packet Delivery "JNE" Agent Gurah-Kediri. This Matter known from statistical value koefisiensi test the F of equal to 74,867 > 3,09 and assess the significant 0,000 < 0,05. result of Research of coefficient determinacy (R<sup>2</sup>) Shaw that second independent variable (X1 And X2) having an effect on to variable dependent equal to 0,607 or 60,7% what there are influence of variable of quality of service and customer belief. While the rest 39,3% influenced by other; dissimilar variable which is not explained in this research.*

*Keyword: Service quality, belief, loyalitas customer.*