ABSTRAK

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kepercayaan konsumen dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna Go-jek di Universitas Kadiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan konsumen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna Go-jek di Universitas Kadiri. Dalam penelitian ini, populasi adalah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pengguna Gojek di Universitas Kadiri. Pengambilan sampel berdasarkan pendekatan rumus rumus Lemeshow (dalam Riduwan & Akdon, 2010) yaitu $n = Za^2 \times P \times Q / L^2$ dan diperoleh hasil sebanyak 100 responden yang dijadikan sampel. Metode pengambilan sampel menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Snowball Sampling* , yaitu teknik pegambilan sampel berdasarkan wawacara atau korespondensi. Metode ini meminta informasi dari sampel pertama untuk mendapatkan sampel berikutnya, demikian secara terus-menerus hingga seluruh kebutuhan sampel penelitian dapat terpenuhi..

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 4{,}987 + 0{,}281\ X1 + 0{,}451\ X2 + e$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator dalam penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Variabel yang paling berpengaruh adalah variabel kualitas pelayanan dengan koefesien regresi sebesar 0,451, variabel kepercayaan konsumen didapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,281, jadi dari kedua variable tersebut yang paling dominan yaitu variable kualitas pelayanan. Saran penulis untuk perusahaan jasa transportasi online Go-jek adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen tetap mempercayaai kembali layanan dari Go-jek.

Kata kunci: Kepercayaan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.