

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Kurir Koe Kota Kediri)

Nama Mahasiswa : Cantika Sekar Fadiasari

Email : cantikasekarf@gmail.com

Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Kediri

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Nur Laely, MM.

2. Ria Lestari Pangastuti, SE, MM.

Transportasi saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat seiring dengan kemajuan teknologi. Layanan transportasi berbasis aplikasi juga semakin populer, menawarkan alternatif yang fleksibel dan terjangkau bagi Masyarakat. Hal ini mendukung munculnya layanan jasa kurir local yang menawarkan berbagai kemudahan bagi masyarakat termasuk kecepatan pengiriman, dan efisiensi biaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Kurir Koe Kota Kediri. Pengaruh yang ingin diketahui adalah pengaruh langsung maupun tidak langsung. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling*, dengan karakteristik usia minimal 17 tahun dan pernah menggunakan layanan jasa Kurir Koe minimal tiga kali. Alat uji yang digunakan adalah uji instrument penelitian dan analisis jalur. Dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Kurir Koe Kota Kediri)

Student Name : Cantika Sekar Fadiasari

Email : cantikasekarf@gmail.com

Faculty of Economics and Business, Kadiri University

Supervisor : 1. Dr. Nur Laely, MM.

2. Ria Lestari Pangastuti, SE, MM.

Transportation today is experiencing rapid development in line with technological advancements. App-based transportation services are also becoming increasingly popular, offering flexible and affordable alternatives for the community. This trend supports the emergence of local courier services that provide various conveniences for the public, including delivery speed and cost efficiency. This research aims to determine the influence of service quality and trust on customer satisfaction of Kurir Koe Kota Kediri. The influence you want to know is direct or indirect influence. This type of research is quantitative which explains the causal relationship between variables through hypothesis testing. This research used a sample of 100 respondents. Sampling used a non-probability sampling technique, with characteristics of a minimum age of 17 years and having used Koe Courier services at least three times. The test equipment used is research instrument testing and path analysis. From the results of this test it can be concluded that service quality and trust have a significant influence on customer satisfaction.

Keywords: *service quality, trust, customer satisfaction*