

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JNE JALAN NIPAH
KOTA PADANG**

Miranda Fania¹, Zeshasina Rosha², Wiry Utami²

¹ Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Bung Hatta

² Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail : Randafania20@gmail.com, zeshasina.roscha@bunghatta.ac.id wiryutami@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan JNE Kota Padang. Sampel yang digunakan sebanyak 95 responden. Responden dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer melalui penyebaran kuesioner. Data diolah dengan menggunakan *PLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Cabang Kota Padang. Kepuasan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh positif yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Cabang Kota Padang.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan, loyalitas.*

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, AND TRUST
IN CUSTOMER LOYALTY IN JNE BRANCH OF NIPAH STREET PADANG CITY**

¹ *Miranda Fania , Zeshasina Rosha², Wiry Utami²*

¹ *Students of the Department of Management, Faculty of Economics and Business,
Universitas Bung Hatta*

² *Lecturer in Management, Faculty of Economics and Business,
Universitas Bung Hatta*

E-mail : Randafania20@gmail.com, zeshasina.rossha@bunghatta.ac.id
wiryutami@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality, satisfaction and trust on customer loyalty JNE Padang City. Samples used were 95 respondents. Respondents were selected using purposive sampling techniques. The data used in this study are primary data through questionnaires. Data is processed using PLS. The results showed that service quality had a positive and significant effect on customer loyalty at JNE in Padang City Branch. Satisfaction and trust partially had a positive effect that was not significant to customer loyalty at JNE in Padang City Branch.

Keywords: *Service quality , satisfaction , trust , loyalty*