

INTISARI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KUALITAS PELAYANAN

(Studi pada perusahaan pengiriman J&T)

Oleh

Sherly Dewi Amanda

192304008

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan dengan kepercayaan pelanggan sebagai variabel mediasi pada kualitas pelayanan pada perusahaan pengiriman J&T. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal, buku. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Menggunakan teknik purposive sampling, diperoleh jumlah sampel 220 responden. Analisis data dalam penelitian menggunakan software SmartPLS versi 3.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sehingga mendapatkan kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan ditunjukkan nilai koefisien jalur 0,875 dan P-value $0,000 < 0,05$. Variabel kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai koefisien jalur 0,649 dan P-value $0,000 < 0,05$. Dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai koefisien jalur 0,279 dan P-value $0,000 < 0,05$. Kemudian untuk variabel kepercayaan mampu memediasi secara parsial hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai P-value $0,000 < 0,05$ dan nilai VAF 50%.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT
**THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE AND TIMELY DELIVERY ON
CUSTOMER SATISFACTION WITH CUSTOMER TRUST AS A
MEDIATION VARIABLE ON SERVICE QUALITY**

(Study on J&T delivery company)

By

Sherly Dewi Amanda

192304008

This study aims to determine the effect of service quality and punctuality of delivery on customer satisfaction with customer trust as a mediating variable on service quality at J&T delivery companies. This study used primary and secondary data. Secondary data is obtained from various sources such as journals, books. Primary data were obtained by distributing questionnaires to respondents. Using purposive sampling technique, a sample of 220 respondents was obtained. Data analysis in the study using SmartPLS software version 3.

Based on the results of research that has been carried out so as to conclude that the variable of service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction by showing the value of the path coefficient of 0.875 and P-value of $0.000 < 0.05$. The variable of trust in customer satisfaction has a positive and significant effect with a path coefficient value of 0.649 and a P-value of $0.000 < 0.05$. And punctuality to customer satisfaction has a positive and significant effect with a path coefficient value of 0.279 and a P-value of $0.000 < 0.05$. Then for the trust variable, it is able to partially mediate the relationship between service quality and customer satisfaction with a P-value of $0.000 < 0.05$ and a VAF value of 50%.

Keywords : Service Quality, Timeliness, Trust, Customer Satisfaction