

## ABSTRAK

**Sifa Nur Aisyah, NIM 1950210165, Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penggunaan Jasa J&T Express Cabang Pecangaan Ditinjau dalam Perspektif Islam.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan tingkat kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan jasa pengiriman barang Jet & Tony (J&T) Express Cabang Pecangaan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *field research*. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, dan observasi, sedangkan teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling* dengan tipe *purposive sampling* dan memperoleh sampel sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana memperoleh nilai  $3,048 > 1,66088$ . Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana memperoleh nilai  $3,562 > 1,66088$ . Variabel tingkat kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $1,755 > 1,66088$ .

**Kata Kunci :** Harga, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan