

ABSTRAK

Durrotun Nafisah, 2020310107, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Cabang Juwana.

Kepuasan pelanggan merupakan gambaran penilaian pelayanan yang ditujukan kepada pelanggan, apakah pelanggan merasa puas dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan. Khususnya ketepatan waktu pengiriman yang sering menjadi permasalahan dikalangan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data penelitian ini berupa data primer dari sampel pelanggan Shopee Express Cabang Juwana. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik random sampling. Pemilihan sampel penelitian ini menggunakan metode wibisono dan diperoleh 110 responden sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan uji f menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, dan ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Cabang Juwana.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kepuasan Pelanggan.

