

ABSTRAK

Dwisafitri Setianingsih (1720310086). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan *Word of Mouth* Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Tiki di Kudus. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, IAIN Kudus, 2021.

Merujuk pada banyaknya produk pelayanan jasa kurir sekarang ini, membuat setiap perusahaan berlomba-lomba meningkatkan kualitas produknya dan memikat pelanggan untuk tetap berkomitmen ada produknya. Loyalitas merupakan salah satu sikap yang terbentuk akibat kenyamanan dan kepercayaan pada sesuatu obyek. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan *Word of Mouth* Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Tiki di Kudus. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan *word of mouth* terhadap loyalitas pengguna jasa Tiki di Kudus. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga didapatkan sampel sebanyak 96. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna jasa Tiki yang berdomisili di kabupaten Kudus dan pernah menggunakan Tiki setidaknya 1 kali. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan wawancara singkat dan menyebar kuesioner kepada sejumlah 96 responden. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan serta *word of mouth* memengaruhi loyalitas sebesar 29,1%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, *Word of Mouth*, dan Loyalitas Pengguna Jasa Tiki.