

ABSTRAK

Luluk Maulida Khoiriyah, Nim: 1620210174, Pengaruh Kinerja Pelayanan, Kepercayaan dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Pelanggan di Counter JNE Express Agen Ngemplak Kudus)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan, kepercayaan dan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dalam jasa pengiriman barang di sebuah Counter JNE Express Agen Ngemplak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah studi lapangan (*field research*) yang dilakukan pada pelanggan Counter JNE Express Agen Ngemplak Kudus Tahun 2019 dengan sampel sebanyak 98 responden. Teknik yang digunakan pada penelitian ini berupa pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Uji instrumen penelitiannya menggunakan uji validitas dan reliabilitas serta teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda yang di bantu dengan program olah data SPSS versi 16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, *pertama* terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara kinerja pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman barang ditunjukkan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $3,195 > 1,985$ dan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. *Kedua* terdapat pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman barang ditunjukkan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $3,035 > 1,985$ dan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. *Ketiga* terdapat pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman barang ditunjukkan dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar $6,385 > 1,985$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: *Kinerja Pelayanan, Kepercayaan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Loyalitas Pelanggan.*