

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER TRUST AND
VALUE TOWARD *JNE EXPRESS* CUSTOMER LOYALTY
IN LAMONGAN**

SILVYA MAWARDHANI

NIM. 041910252

ABSTRACT

Along with the development of online business forms, this event has changed all aspects of life, especially in terms of services related to data and information as well as goods and services. Shipping or expedition services do play an important role in the development of online business in order to meet the needs of the community. *JNE Express* is the most popular freight forwarding service, therefore to keep *JNE Express* in demand by many customers, it is necessary to pay attention to several factors, namely service quality, trust, customer value, customer satisfaction, and *JNE Express* customer loyalty in Lamongan. This study aims to determine the effect of service quality, trust and customer value on customer loyalty through *JNE Express* customer satisfaction in Lamongan. The population in this study is all *JNE Express* customers in Lamongan.

In addition, in this study, sampling uses purposive sampling, namely research by taking samples intentionally in accordance with the requirements or sample criteria determined, the sample in this study is as many as 100 respondents who have used *JNE Express* services at least 3 times. The analysis method used in this study used Partial Least Square (PLS).

The results showed that service quality, customer trust and value had a positive and significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty and service quality had a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction. The most dominant variable affecting customer satisfaction variables is the service quality variable with a p-value of 0.008 and t-statistic 2.466.

Keywords: Trust, Customer Satisfaction, Service Quality, Customer Value, Customer Loyalty.

**PENGARUH MUTU PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *JNE EXPRESS* DI
LAMONGAN**

SILVYA MAWARDHANI

NIM. 041910252

RANGKUMAN

Seiring dengan berkembangnya bentuk usaha *online*, peristiwa ini telah mengubah segala aspek kehidupan, khususnya dalam hal pelayanan yang berkaitan dengan data dan informasi serta barang dan jasa. Layanan pengiriman atau ekspedisi memang peranan penting dalam perkembangan bisnis *online* guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. *JNE Express* merupakan jasa pengiriman barang yang paling diminati, oleh karena itu untuk menjaga *JNE Express* agar tetap diminati banyak pelanggan perlu memperhatikan beberapa factor yaitu mutu pelayanan, kepercayaan, nilai pelanggan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan *JNE Express* di Lamongan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan, kepercayaan dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan *JNE Express* di Lamongan.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan *JNE Express* di Lamongan. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan purposive sampling yaitu penelitian dengan cara mengambil sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan atau kriteria sampel yang ditentukan, sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang sudah menggunakan jasa *JNE Express* minimal 3 kali. Metode analisi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square (PLS)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan, kepercayaan dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan adalah variabel mutu pelayanan dengan nilai *p-value* 0,008 dan *t-statistic* 2,466.

Kata kunci :Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Mutu Pelayanan, Nilai Pelanggan, Loyalitas pelanggan.