Judul Penelitian	:	**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Customer Trust* Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Kurir Di Ninja Express Kabupaten Jombang**
Dosen Pembimbing I	:	Taufik Akbar SE.,ME
Dosen Pembimbing II	:	Angga Permana Mahaputra SE.,MM
Nama Mahasiswa	:	Alvan Ferdiansyah
NPM	:	19130210127

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan *customer trust* terhadap keputusan pengguna jasa kurir di Ninja Express Kabupaten Jombang. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan *customer trust* (X2). Variabel terikat yang diukur adalah keputusan penggunaan jasa (Y). Data yang digunakan merupakan data primer berupa hasil survey melalui kuisioner yang disebarkan kepada 70 responden. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensia, termasuk uji regresi linear berganda, uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan dengan nilai t hitung 4,582 dan signifikansi 0,000 (<0,05). Selain itu, *customer trust* juga berpengaruh secara parsial dengan nilai t hitung 3,866 dan signifikansi 0,041 (<0,05). Secara simultan, kualitas layanan dan *customer trust* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan dengan nilai F hitung 12,296 dan signifikansi 0,000 (<0,05). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan menjadi faktor utama dalam meningkatkan loyalitas dan daya saing perusahaan di industri ekspedisi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Customer Trust, Keputusan Pengguna

Title Of Research	:	***The Effect of Service Quality and Customer Trust on Courier Service User Decisions at Ninja Express, Jombang Regency***	
		Advisor I	: Taufik Akbar SE.,ME
		Advisor II	: Angga Permana Mahaputra SE.,MM
		Student	: Alvan Ferdiansyah
		NPM	: 19130210127

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and customer trust on courier service user decisions at Ninja Express, Jombang Regency. The independent variables used in this study are service quality (X1) and customer trust (X2). The dependent variable measured is service usage decision (Y). The data used is primary data obtained from a survey through questionnaires distributed to 70 respondents. Data analysis was conducted using descriptive statistics and inferential statistics, including multiple linear regression tests, F-tests, and t-tests. The results showed that service quality significantly influenced customer decisions, with a t-value of 3.866 and a significance level of 0.000 (<0.05). Additionally, customer trust also had a partial influence, with a t-value of 3.866 and a significance level of 0.041 (<0.05). Simultaneously, service quality and customer trust significantly affected customer decisions, with an F-value of 12.296 and a significance level of 0.000 (<0.05). These findings indicate that improving service quality and customer trust are key factors in enhancing customer loyalty and the company's competitiveness in the courier service industry.

Keyword: ***Service Quality, Customer Trust, User Decision***

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI i
HALAMAN SAMPUL SKRIPSI ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI v
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL v
DAFTAR GAMBAR vi

BAB I : PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Batasan Masalah 7
1.4 Tujuan Penelitian 7
1.5 Manfaat Penelitian 7
1.5.1 Manfaat Operasional 7
1.5.2 Manfaat Akademik 8

BAB II : LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu 9
2.2 Tinjauan dan kajian Pustaka 13
2.2.1 Manajemen Pemasaran 13
2.2.1.1 Ruang lingkup Manajemen Pemasaran 13
2.2.1.2 Pemasaran Jasa 14
2.2.1.3 Konsep Pemasaran Umum 17
2.2.2 Kualitas Pelayanan 18

2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 18
2.2.2.2 Lima Perspektif Kualitas Pelayanan 19
2.2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan..... 20
2.2.3 *Customer Trust*..... 21
2.2.3.1 Pengertian *Customer Trust* 21
2.2.3.2 Elemen yang Membentuk *Customer Trust* 22
2.2.3.3 Dimensi *Customer Trust* 23
2.2.3.4 Indikator *Customer Trust*..... 24
2.2.4 Keputusan Pembelian 25
2.2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian . 25
2.2.4.2 Proses Keputusan Pembelian..... 27
2.2.4.3 Indikator Keputusan Pembelian.... 29
2.3 Teori Hubungan Antar Variabel 31
2.4 Kerangka Teori 32
2.5 Hipotesis Penelitian 32

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian..... 35
3.2 Jenis Penelitian..... 35
3.3 Lokasi Penelitian 35
3.4 Populasi dan Sampel..... 36
3.5 Teknik Pengambilan Sampel..... 36
3.6 Penentuan Jumlah Sampel..... 37
3.7 Data dan Teknik Pengumpulannya..... 37
3.7.1 Data 37
3.7.2 Teknik Pengumpulannya..... 38
3.8 Identifikasi Variabel..... 39
3.9 Definisi Operasional Variabel 40

3.10 Teknik Analisis Data 41
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian..... 47
4.1.1 Profil Perusahaan 47
4.1.2 Visi dan Misi 48
4.1.3 Keadaan Lokasi 49
4.1.4 Jenis Layanan..... 50
4.1.4 Struktur Organisasi 50
4.2 Pembahasan 56
4.2.1 Gambaran Umum Responden..... 56
4.2.2 Validitas & Reliabilitas Instrumen Penelitian 67
4.2.3 Uji Asumsi Klasik..... 70
4.2.4 Regresi Liniear Berganda..... 72
4.2.5 Koefisien Determinan 73
4.2.6 Uji Hipotesis 74
4.3 Intepretasi Hasil Penelitian..... 76
BAB V : PENUTUP
5.1. Kesimpulan..... 83
5.2. Saran..... 83
DAFTAR PUSTAKA 85
LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 89

DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Keluhan 5
2.1 Penelitian Terdahulu 9
3.1 Skala Likert 36
3.2 Definisi Operasional Variabel 40
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 57
4.2 Responden Berdasarkan Usia 57
4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan 58
4.4 Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan 59
4.5 Jawaban responden X1 60
4.6 Jawaban Responden X2 62
4.7 Jawaban Responden X3 65
4.8 Uji Validitas X1 67
4.9 Uji Validitas X2 68
4.10 Uji Validitas X3 68
4.11 Realibilitas Variabel 69
4.12 Uji Normalitas 70
4.13 Uji Multikolinieritas 71
4.14 Hasil Regresi Linear Berganda 72
4.15 Hasil Uji t 74
4.16 Uji F 75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data TOP Brand Industri Logistic..... 4
Gambar 2.1 Kerangka Teori 31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi 41
Gambar 4.2 Uji Heteroskesdatisitas..... 72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Penebaran Kuisioner 89
Lampiran II Kuisioner 90
Lampiran III Rekap Jawaban Responden 94
Lampiran IV Distribusi Frekuensi 99
Lampiran V Uji Validitas dan Reliabilitas 103
Lampiran VI Asumsi Klasik 106
Lampiran VII Uji Regresi Linear Berganda 107