

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan jasa pengiriman J&T Express terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. subjek dalam penelitian ini yaitu masyarakat kota Yogyakarta yang pernah menggunakan jasa pengiriman J&T Express minimal dua kali dalam 6 bulan terakhir.

Penelitian ini dilakukan dengan jumlah sampel sebanyak 119 responden. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan tipe *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi, kepuasan pelanggan tidak mampu memediasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.*

ABSTRAK

This study aims to analyze the effect of service quality and trust in J & T Express shipping services on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable. the subjects in this study were the people of Yogyakarta city who had used J & T Express shipping services at least twice in 6 months.

This research was conducted with a total sample of 119 respondents. The sampling technique uses a nonprobability sampling type with a purposive sampling method. The analysis technique used in this study is Structural Equation Modeling (SEM).

The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, trust has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, trust has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, service quality has an effect on customer loyalty through customer satisfaction as a mediating variable, customer satisfaction is unable to influence the effect of trust in customer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty.*