

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada kepercayaan pelanggan PT. Global Jet Express (survei pada pelanggan J&T Express cabang Astanaanyar kota Bandung). Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Bandung. Ukuran sampel yang diambil sebanyak 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang menggunakan skala Numerik 5 poin untuk mengukur 30 indikator. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur dengan pendekatan regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial variabel Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Kepercayaan Pelanggan.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Kepercayaan

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence price and service quality have on customer satisfaction and the impact on customer trust in PT. Global Jet Express (a survey of J&T Express customers at the Astanaanyar branch in Bandung). This research was conducted in the city of Bandung. The sample size taken is 100 people. Data was collected by distributing questionnaires using a 5-point numeric scale to measure 30 indicators. The analysis technique used is path analysis with a regression approach. The results showed that simultaneously and partially the variables Price and Service Quality had a positive effect on customer satisfaction and its impact on customer trust.

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction, Trust