

***SERVICE QUALITY, PRICE, TRUST IN LOYALTY THROUGH
JNE SATISFACTION (CASE STUDY OF COMMUNITY ON RW
06 IN KELURAHAN BAMBU APUS)***

By

Fenni Aulia Agusta

Abstract

This research is a quantitative research that aims to determine the effect of service quality, price, trust on loyalty through satisfaction as an intervening variable. The population in this study was the community of RW 06, Kelurahan Bambu Apus. The sample size was taken as many as 100 respondents, with non probability sampling method, especially purposive sampling. Data collection is done through the distribution of questionnaires. The analysis technique used is the method of PLS (Partial Least Square) analysis. The results of this study indicate that (1) Service quality does not have a direct and not significant effect on loyalty with the path coefficient value of 0.101. (2) Service quality does not affect loyalty through satisfaction as an intervening variable with a path coefficient of 0.003. (3) Price has a significant effect on satisfaction with the path coefficient value of 0.281. (4) Price has a significant indirect effect on loyalty through satisfaction as an intervening variable with a path coefficient of 0.106. (5) Trust has a direct and significant effect on loyalty with a path coefficient of 0.481. (6) Trust has an indirect significant effect on loyalty through satisfaction as an intervening variable with a coefficient of 0.209.

Keywords: Service Quality, Price, Trust, Satisfaction, and Loyalty.

KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN JNE (STUDI KASUS MASYARAKAT RW 06 KELURAHAN BAMBU APUS)

Oleh

Fenni Aulia Agusta

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, kepercayaan terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat RW 06 Kelurahan Bambu Apus. Ukuran sampel diambil sebanyak 100 orang responden, dengan metode *non probability sampling* khususnya *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh secara langsung dan tidak signifikan terhadap loyalitas dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,101. (2) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,003. (3) Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,281. (4) Harga berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,106. (5) Kepercayaan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap loyalitas dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,481. (6) Kepercayaan berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening dengan nilai koefisien sebesar 0,209.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepercayaan, Kepuasan, dan Loyalitas.