

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Falin Jaya Trans )

**ABSTRAK**

Oleh:  
Muhammad Beny Qomaruddin

Dosen Pembimbing

**Nuri Purwanto, S.ST., MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian menggunakan metode penelitian eksplanasi yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Populasi semua pengunjung Falin Jaya Trans pada bulan Januari sampai Juni 2019 dengan sampel penelitian sebanyak 100 pelanggan, analisa data dengan menggunakan metode statistik Regresi Linier berganda dan pengujian hipotesis dan koefisien diterminasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan yang baik dapat menentukan apakah jasa yang diterima konsumen tepat sasaran dan mudah dijangkau. Semakin baik kualitas layanan semakin tinggi kepuasan pelanggan dan Kepercayaan sangat penting dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap suatu produk/jasa. Semakin baik kepercayaan semakin tinggi kepuasan pelanggan

***Kata Kunci: kualitas layanan, Kepercayaan dan kepuasan pelanggan***

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CUSTOMER  
SATISFACTION  
(Case Study on Falin Jaya Trans )*

***ABSTRACT***

*By:*  
Muhammad Beny Qomaruddin

*Advisor*

**Nuri Purwanto, S.ST., MM**

*This research aims to know and explain the influence of Service Quality variables on Customer Satisfaction and to know and explain the influence of trust variables on Customer Satisfaction. Research uses expansive research methods implemented through data collection in the field. Population of all Falin Jaya Trans visitors from January to June 2019 with a research sample of 100 customers, data analysis using multiple Linear Regression statistical methods and hypothesis testing and eliminated coefficients. Based on the results of research shows that Good quality of service can determine whether the services received by consumers are targeted and easy to reach. The better the quality of service the higher customer satisfaction and Trust is very important in determining customer satisfaction towards a product/service. The better the trust the higher customer satisfaction*

*Keywords: service quality, Trust and customer satisfaction*