

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI MAXIM DI BANDAR LAMPUNG

Oleh:

Mia Irawati

Transportasi berbasis aplikasi dengan menggunakan media internet yang menawarkan berbagai hal baru yang berbeda dengan jasa transportasi pada umumnya, merupakan salah satu perkembangan yang luar biasa yang memang dibuat untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan perjalanan. Di Bandar Lampung sendiri, transportasi berbasis aplikasi dikuasai oleh salah satu perusahaan penyedia jasa layanan transportasi Maxim. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung dengan pengambilan sampel menggunakan nonprobability sampling dengan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel 110 pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung. Metode pengambilan data menggunakan Regresi Linier Berganda, uji t dan uji f. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

**EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON MAXIM APPLICATION
CUSTOMER SATISFACTION
IN BANDAR LAMPUNG**

By:

Mia Irawati

Application-based transportation using the internet media which offers a variety of new things that are different from transportation services in general, is one of the extraordinary developments that is made to make it easier for people to travel. In Bandar Lampung itself, application-based transportation is controlled by one of the Maxim transportation service providers. This study aims to determine whether service quality and trust have a significant effect on customer satisfaction of the Maxim application in Bandar Lampung. This type of research used in this research is quantitative. The data collection methods used were questionnaires and interviews. The population in this study were the Maxim application customers in Bandar Lampung. The sample was taken using nonprobability sampling with purposive sampling technique with a total sample of 110 Maxim application customers in Bandar Lampung. The data collection method used is Multiple Linear Regression, t test and f test. The test results show that service quality has a significant effect on customer satisfaction of the Maxim application in Bandar Lampung. Trust has a significant effect on customer satisfaction for the Maxim application in Bandar Lampung.

Keywords: Service Quality, Trust, Customer Satisfaction