**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA *DELIVERY* CAK ED LAMONGAN**

***ANALYSIS OF INFLUENCE OF TRUST AND SATISFACTION ON LOYALTY OF CUSTOMER SERVICES DELIVERY CAK ED LAMONGAN***

***Akbar Amien Ramadhani***

Program Studi Manajemen Universitas Islam Lamongan, [akbar1amin1998@gmail.com](mailto:akbar1amin1998@gmail.com)

**Pelanggan Jasa *Delivery* Cak Ed Lamongan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Website:** |  | **Abstrak** |
| https:  //jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jekma |  | Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengalisis dan menjelaskan pengaruh secara parsial maupun simultan Kepercayaan (X1), dan Kepuasan (X2) terhadap Loyalitas (Y) pelanggan jasa *deliver*y Cak Ed Lamongan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explantory research* dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Solvin. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 95 responden. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi liner berganda, uji koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (X1), dan kepuasan (X2) secara bersama-sama berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap loyalitas (Y). Selain itu variabel kepercayaan (X1), dan kepuasan (X2) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap loyalitas (Y). Serta variabel kepercayaan (X1) merupakan variabel yang dominan dalam mempengaruhi loyalitas (Y). |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Kata Kunci:** |  |
| *Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas* |  |
|  |  |
| **Keywords :**  *Consumer Perception, Stimulus, Individual, Consumer Decisions* |  | ***Abstract*** (12 pt) |
|  | The purpose of this study is to analyze and explain the effect of partially or simultaneously Trust (X1), and Satisfaction (X2) on Loyalty (Y) customers of Cak Ed Lamongan delivery service. This research uses explantory research with quantitative approach. The sampling technique uses the Solvin formula. The sample used in this study amounted to 95 respondents. Analysis of the data used is the validity test, reliability test, multiple linear regression test, coefficient of determination test, t test, and F test. The results of this study indicate that the variables of confidence (X1), and satisfaction (X2) together simultaneously influence simultaneously and significant towards loyalty (Y). In addition, the variables of trust (X1) and satisfaction (X2) have a partial and significant effect on loyalty (Y). And the trust variable (X1) is the dominant variable in influencing loyalty (Y). |
| **Alamat Kantor:** |  |
|  |

DAFTAR PUSTAKA

Ishak Asmai, Zhafiri Lutfhi. 2011. ***Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas : Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs***. *Jurnal Siasat Bisnis.*Volume 15, Nomor 1. Halaman 55 – 66

Jayana, Sri. 2014. ***Analisis Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank pada PD.BPR Bank Daerah Lamongan****.* Tesis. Lamongan : Program Pascasarjana Universitas Islam Lamongan

Kotler, Keller. 2016.***Marketing Management***. *15e*. Boston, Pearson Education

Kotler, Philip And Amstrong, Gary. 2014. ***Principles Of Marketing***, *12 Th Edition*. Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip And Gary Amstrong. 2016. ***Prinsip-Prinsip Pemasaran***. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga

Kotler, Philip Dan Keller, Kevin Lane. 2016. ***Marketing Management****, Edisi 15*. Pearson Education Inc

Laely, Nur. 2016. ***Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri***. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen.* Volume 3, Nomor 2. Halaman 61 - 74

Prof. Dr H. Buchari Alma. 2013. ***Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*** Alfabeta*, Bandung*

Prof. Dr. Sugiyono. 2013. ***Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.*** Alfabeta, Bandung

Rahardja, Pratama. 2015. ***Teori Ekonomi Mikro Suatu Pengantar***. Jakarta : FEUI

Sholihah, Maratus. 2015. ***Pengaruh Kepuasan Nasabah dan Selera Terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR.NUSAMBA KANTOR KAS PACIRAN****,* Tesis. Lamongan : Program Pascasarjana Universitas Islam Lamongan

Sugiyono. 2014. ***Metode Penelitian Bisnis***. *Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.* Alfabeta, Bandung

Tumini, Mega Dwi Pratiwi. 2016.***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Otobus Akas IV Probolinggo****.Jurnal Dinamika Global.* Rebranding Keunggulan Kompetitif Berbasis Kearifan Lokal. ISBN : 978 – 602 – 60569 - 2 – 4

Yuniarta Frizky , Ika Barokah, Gusti Ayu Wulandari. 2019.***Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas***