

## RINGKASAN

Muchamad Zaki. Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Yudharta Pasuruan. 16 Agustus 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Pt Pos Indonesia (Studi pada konsumen PT POS INDONESIA di kota Pasuruan)

Di era sekarang ini, dunia pemasaran memasuki reformasi industri 4.0 yang ditandai dengan sebuah peradaban baru berbasis digital yang membawa perubahan besar dalam dunia bisnis dan pola belanja masyarakat. Konsumen kini beralih dari aktivitas belanja biasa yaitu dengan mendatangi toko diberagam lokasi (offline) ke belanja online melalui media online yang sangat pesat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di pt pos indonesia (studi pada konsumen PT POS INDONESIA di kota Pasuruan).

Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling sebanyak 100 responden dengan kriteria pengguna jasa di PT POS INDONESIA, konsumen berusia 17 tahun keatas, pelanggan yang sudah menggunakan jasa pos secara online menggunakan akun atau aplikasi pospay. Untuk uji statistik dan pengolahan data yaitu menggunakan SPSS 29. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) kepercayaan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (4) kepercayaan pelanggan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (5) kepuasan pelanggan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

***Keywords: kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas pelanggan***