

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki dua tujuan: untuk menganalisis apakah kualitas teknis, empati, nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan dalam membangun kepercayaan pelanggan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE Tomang). Kerangka konseptual diuji menggunakan eksperimen lapangan. Sebuah survei kuesioner diadopsi. Sampel terdiri dari 120 pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang JNE Tomang di Jakarta Barat. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *Convenience Sampling*. Untuk menguji validitas, reliabilitas dan pengujian hipotesis menggunakan aplikasi *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan LISREL 8.70 dan SPSS 20.

Hasil analisis dengan menggunakan metode analisis kausal menunjukkan bahwa dari 4 hipotesis yang terdapat dalam penelitian ada 3 hipotesis yang berpengaruh signifikan. Kualitas teknis memiliki efek positif yang signifikan pada nilai pelanggan. Nilai pelanggan memiliki efek positif yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Dan kepuasan pelanggan memiliki efek positif yang signifikan pada kepercayaan pelanggan. Sedangkan 1 hipotesis yang tidak berpengaruh signifikan yaitu empati tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Teknis, Empati, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan.

ABSTRACT

This study has two objectives to analyze whether the technical quality, empathy, customer value and customer satisfaction can build on customer trust of PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE TOMANG). The conceptual framework is tested using failed experiments. A questionnaire survey was adopted. The sample consisted of 120 customers who use a freight forwarder JNE Tomang in west Jakarta. The sampling technique in this study that convenience sampling. To test the validity, reliability and hypothesis testing using the application Structural Equation Modeling with LISREL 8.70 and SPSS 20.

The results of the analysis using the method of causal analysis shows that of the four hypotheses contained in the third research hypothesis that there is a significant effect. Technical quality has a significant positive effect on customer value. Customer value has a significant positive effect on customer satisfaction. And customer satisfaction has a significant positive effect on customer trust. While one does not have a significant effect hypothesis that empathy does not significantly influence the value of the customer.

Keywords : Technical Quality, Empathy, Customer Value, Customer Satisfaction, Customer Trust.

