

ABSTRACT

*BUILDING CONSUMER TRUST THROUGH THE SERVICE QUALITY IN PT.
GO- JEK INDONESIA, TASIKMALAYA BRANCH
(Survey To Consumers Service Users in the Tasikmalaya City)*

By:

Gobie Anggara

133402319

Advisor:

Mochammad Soleh Soeaidy, S.E., M.Si.

H. Nana Sahroni, S.E., M.M.

The purpose of this study was to determine and analyze the quality of service, consumer trust and build consumer confidence through the quality of service of PT. Go-jek Indonesia, Tasikmalaya Branch

The research method used is a survey method and data collection techniques obtained through interviews, questionnaires and documentation studies. The population is taken from consumer visits with a minimum sample size of 100 respondents. Data analysis techniques in this study use simple regression analysis.

The results of the analysis show that service quality has a significant effect on consumer confidence PT. Part of the Indonesian Go-ek Tasikmalaya branch. Suggestions for companies, companies should improve the skills and reliability of the drivers when doing services to consumers so that consumers feel complete trust in the company.

Keywords: service quality, consumer trust

ABSTRAK

MEMBANGUN KEPERCAYAAN KONSUMEN MELALUI KUALITAS PELAYANAN JASA PT. GO-JEK INDONESIA CABANG TASIKMALAYA (Survei Pada Konsumen Pengguna Jasa Go-jek di Kota Tasikmalaya)

Oleh :

Gobie Anggara

133402319

Pembimbing :

**Mochammad Soleh Soeaidy, S.E., M.Si.
H. Nana Sahroni, S.E., M.M.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen dan membangun kepercayaan konsumen melalui kualitas pelayanan PT. Go-jek Indonesia Cabang Tasikmalaya

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dan teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Populasi diambil dari kunjungan konsumen dengan ukuran sampel minimal sebanyak 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen PT. Go-ek Indonesia cabang Tasikmalaya secara parsial. Saran bagi perusahaan, sebaiknya perusahaan harus meningkatkan keterampilan dan kehandalan para drivernya pada saat melakukan pelayanan terhadap konsumen agar konsumen merasa percaya seutuhnya terhadap perusahaan..

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen