

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK, CITRA MEREK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
PADA PT. SICEPAT EKSPRES DENPASAR**

Abstrak

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah dambaan setiap perusahaan. Selain sebagai faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, pemenuhan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulannya dalam persaingan. Konsumen yang puas dengan tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan yang cenderung membeli kembali produk tersebut dan menggunakan kembali jasa pelayanan tersebut ketika kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada sicepat express kota bima.

Populasi penelitian adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa PT. Sicepat Ekspres Denpasar. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 75 responden dengan menggunakan teknik *non probability sampling*. Pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kepercayaan merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, (2) citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa dan (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian dan masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh kepercayaan merek, citra merek, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa serta dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu menjadi bahan referensi bagi lembaga untuk di masa yang akan datang

Kata Kunci : Kepercayaan Merek, Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pengguna Jasa.