

ABSTRAK

Fitrahtul Mutia (1205396), **“Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Kembali Jasa Pengiriman (Survei pada Pengguna Jasa Kiriman Pos Indonesia Pusat di Kota Bandung)”** Dibawah bimbingan Prof. Dr. H. Agus Rahayu, MP dan Drs. Bambang Widjajanta, MM

Salah satu potensi bisnis yang semakin berkembang seiring meningkatnya penggunaan internet adalah *e-commerce*. Pertumbuhan *e-commerce* membuat persaingan bisnis menjadi dinamis dan kompetitif. Peluang bisnis terbesar juga berkembang pada perusahaan jasa kurir yang ada di Indonesia, dimana peran jasa kurir adalah faktor penting yang dapat memperlancar proses transaksi *online*. Kunci membangun pembelian adalah bahwa konsumen dapat melihat kepercayaan konsumen kepada perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepercayaan pada pengguna Pos Indonesia Pusat di Kota Bandung, mengetahui gambaran tingkat minat menggunakan kembali (*repurchase intention*) pada pengguna Pos Indonesia Pusat di Kota Bandung dan memperoleh temuan besarnya pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan kembali (*repurchase intention*) pada pengguna Pos Indonesia Pusat di Kota Bandung. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif, dan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dengan teknik *simple random sampling* dengan jumlah sampel 130 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah *structural equal model* dengan alat bantu *software* komputer SPSS AMOS 22.0. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan terdapat pengaruh yang signifikan dari kepercayaan terhadap minat menggunakan kembali (*repurchase intention*). Dalam upaya meningkatkan nilai minat menggunakan kembali (*repurchase intention*), perusahaan harus membuat strategi yang dapat memberikan kepercayaan yang meninggalkan kesan bagi pelanggan yang akan membangun hubungan dengan pelanggan. Kepercayaan sebagai variabel yang berpengaruh dominan harus tetap dikendalikan secara langsung oleh perusahaan.

Kata Kunci : Kepercayaan, Minat Menggunakan Kembali,

ABSTRACT

Fitrahtul Mutia (1205396), “Influence of Trust to Repurchase Intention Trend of The Using of Delivery Services (Survey on Pos Indonesia Delivery Services Users in Bandung City Area)” Under Supervision of Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P and Drs. Bambang Widjajanta, M.M

One of business potential that growing along with the emerge of the internet usage is e-commerce. The development of e-commerce create a dynamic and competitive business competition. Delivery Services Provider become one of the biggest business opportunity that grow in this field, this service become key to determine how good an online transaction is. The trust that consumers give to the company is key to build a good buying environment. This research is propose to discover depiction of users trust on Pos Indonesia services in Bandung City, discover depiction of repurchase intention trend on users of Pos Indonesia in Bandung City and to discover the influence of trust to repurchase intention trend on users of Pos Indonesia in Bandung City. Type of research that used is verified descriptive and explanatory survey as the method with the technique of simple random sampling with sum of the sample is 130 respondent. Technique that used for the data analysis are structural equal model with the assist of a computer software of SPSS AMOS. Result of this research in general shows a significant influence of trust to repurchase intention trend. The increase the repurchase intention trend, company should make a strategy to leave a good impression on consumers and build a connection with users. Trust as the dominant influencing variable should be controlled directly by company.

Keyword: Trust, repurchase intention,