

## ABSTRAK

Irmayanti. NIM 20.2.21.048. *Pengaruh Tingkat Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi Darat (Mobil Travel Padaelo) di Terminal Kilo 3 Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur Tahun 2024*. Skripsi Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Syariah STAI Sangatta Kutai Timur. Dibimbing oleh Imrona Hayati M.Pd selaku pembimbing I dan Miftahul Rizal M.Pd selaku pembimbing II.

Alasan peneliti memilih judul ini karena peneliti ingin mengetahui pengaruh tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap keputusan penggunaan jasa transportasi darat khususnya pada jasa travel Padaelo di Terminal Kilo 3 Sangatta Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap keputusan penggunaan jasa transportasi darat (Mobil Travel Padaelo) di Terminal Kilo 3 Sangatta Selatan. Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data, yaitu teknik angket, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan data penelitian dengan cara penskoran dari responden, kemudian teknik observasi untuk mengamati secara langsung kegiatan yang berlangsung di tempat penelitian, lalu teknik dokumentasi untuk mendapatkan beberapa data pendukung yang juga diperlukan dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah 131 responden dan sampel dalam penelitian ini adalah 56 responden yang merupakan pelanggan jasa transportasi Travel Padaelo tahun 2024. Selanjutnya untuk menganalisa data tersebut, maka peneliti menggunakan rumus regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian ini diperoleh nilai *constant* ( $a$ ) sebesar 0,389. Nilai koefisien regresi kepuasan pelanggan ( $X_1$ ) sebesar 0,357 berpengaruh positif. Nilai koefisien regresi kepercayaan pelanggan ( $X_2$ ) sebesar 0,516 berpengaruh positif, apabila kepuasan dan kepercayaan pelanggan mengalami peningkatan sebesar 1% maka keputusan penggunaan jasa ( $Y$ ) akan meningkat. Uji Hipotesis diperoleh signifikansi kepuasan pelanggan ( $X_1$ ) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $2,811 > 2,006$ . Variabel kepercayaan pelanggan ( $X_2$ ) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $3,444 > 2,006$  sehingga dapat dinyatakan bahwa  $H_a$  diterima dan secara parsial berpengaruh positif terhadap variabel keputusan penggunaan jasa ( $Y$ ). Berdasarkan hasil perhitungan pada nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  yaitu  $213,808 > 3,168$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu 0,000. Sehingga dapat dinyatakan  $H_a$  diterima, bahwa variabel kepuasan pelanggan ( $X_1$ ) dan kepercayaan pelanggan ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap variabel keputusan penggunaan jasa ( $Y$ ). Uji Koefisien Determinasi diperoleh nilai ( $R$ ) sebesar 0,943 berarti pengaruhnya kuat atau tinggi dan nilai  $R$  Square sebesar 0,890 yang berarti penelitian ini memiliki pengaruh positif sebesar 89% dan 11% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Kesimpulannya kepuasan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan jasa transportasi darat (Mobil Travel Padaelo) di Terminal Kilo 3 Sangatta Selatan.

**Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Keputusan Penggunaan Jasa.**