ABSTRAK

Perkembangan perdagangan elektronik di Indonesia mendorong meningkatnya kebutuhan akan layanan jasa kurir yang andal dan efisien, salah satunya Ninja Xpress. Semakin sengitnya persaingan dalam industri jasa kurir mendorong perusahaan untuk mampu memberikan kualitas layanan yang baik serta memperkuat kepercayaan konsumen untuk memengaruhi keputusan penggunaan jasa. Dalam praktiknya, keputusan penggunaan jasa ditentukan oleh beragam faktor, di antaranya kualitas layanan dan kepercayaan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan jasa kurir Ninja Xpress di Kota Bandung. Metode yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Data primer didapatkan melalui pendistribusian kuesioner pada 385 responden yang adalah pengguna jasa Ninja Xpress di Kota Bandung. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap keputusan penggunaan jasa kurir Ninja Xpress di Kota Bandung. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan dan pengelolaan kepercayaan konsumen jadi bagian penting dalam mendorong keputusan penggunaan jasa serta menambahnya daya saing perusahaan di industri jasa kurir.

Kata Kunci: Kepercayaan, Keputusan Penggunaan Jasa, Kualitas Layanan.

ABSTRACT

The development of e-commerce in Indonesia has driven the increasing need for reliable and efficient courier services, one of which is Ninja Xpress. The increasingly fierce competition in the courier service industry encourages companies to be able to provide good service quality and strengthen consumer trust to influence the decision to use services. In practice, the decision to use services is determined by various factors, including service quality and trust. This study aims to determine the influence of service quality and trust on the decision to use Ninja Xpress courier services in Bandung City. The method used is descriptive and verification with a quantitative approach. Primary data was obtained by distributing questionnaires to 385 respondents who are Ninja Xpress service users in Bandung City. Data analysis techniques were carried out using the SPSS version 27 program. The results of the study indicate that service quality and trust have a positive and significant effect, both partially and simultaneously, on the decision to use Ninja Xpress courier services in Bandung City. Thus, improving service quality and managing consumer trust are important parts in driving service usage decisions and increasing company competitiveness in the courier service industry.

Keywords: Service Quality, Service Usage Decision, Trust.