

Analisis Kepercayaan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi PT. Niaga Pratama Express Surabaya

Gracesia

Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Widya Kartika

Jl. Suterejo Prima Utara II/1, Surabaya 60113

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja yang menyebabkan konsumen percaya menggunakan jasa ekspedisi PT. Niaga Pratama Express.

Penelitian ini mengambil data dari delapan konsumen PT. Niaga Pratama Express dengan menggunakan metode *purposive sampling* tujuannya untuk mengetahui faktor-faktor yg mempengaruhi kepercayaan mereka terhadap Niaga Pratama Express, teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam serta dokumentasi yang diolah menggunakan analisis kualitatif deskriptif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen percaya dengan layanan jasa dari PT. Niaga Pratama Express dikarenakan ketepatan waktu, keselamatan barang, serta pelayanan terbaik yang secara konsisten dijaga oleh PT. Niaga Pratama Express, serta nama perusahaan yang sudah lama berdiri di bidang logistik.

Kata kunci : ekspedisi, kepercayaan konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out what makes customer trust PT Niaga Pratama Express's services.

This study data are collected from eight PT Niaga Pratama Express's customer with purposive sampling methods to know what factors influence their trust toward PT Niaga Pratama Express, interview and documentation to collect every data needed with qualitative descriptive approach.

The result of this study indicate that PT Niaga Pratama Express's customer gladly trust PT Niaga Pratama Express due to on time delivery, accuracy of delivery, safely arrived items, and great services that company always provide with long field experience in logistic.

Keyword : logistic, customer trust

