

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan industri jasa pengiriman di Indonesia semakin pesat seiring dengan meningkatnya aktivitas perdagangan secara *online*. Kota Malang, sebagai salah satu pusat ekonomi di Jawa Timur yang merasakan dampak adanya peningkatan perdagangan dan jasa pengiriman. Salah satu industri jasa pengiriman di Indonesia adalah Si Cepat yang telah menjadi pilihan bagi banyak konsumen karena menawarkan layanan pengiriman cepat dengan biaya yang kompetitif. Namun, di tengah dinamika pasar yang terus berubah dan tingkat persaingan yang semakin ketat, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen menjadi tantangan besar yang harus dihadapi perusahaan jasa pengiriman.

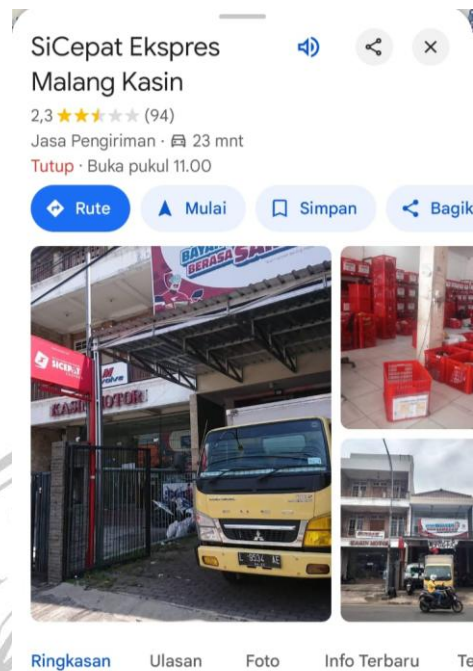
Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal yang penting bagi perusahaan jasa, terutama di era konsumen yang memiliki banyak alternatif pilihan. Kualitas layanan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan konsumen (1,2). Aspek-aspek kualitas layanan seperti layanan sesuai yang dijanjikan, daya tanggap dalam menangani keluhan dan membantu konsumen secara cepat, jaminan rasa percaya dan aman, empati melalui perhatian personal dan pemahaman kebutuhan konsumen, serta bukti fisik berupa fasilitas dan profesionalitas dari karyawan merupakan hal yang penting bagi konsumen (3)

Selain itu, kepercayaan merek terhadap perusahaan juga memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen (4). Perusahaan harus dapat

menjaga dan meningkatkan kepercayaan merek dengan menjaga interaksi dengan konsumen, memberikan pelayanan sesuai harapan konsumen, dan memiliki kemampuan dalam memberikan informasi yang rinci kepada konsumen (5). Kepercayaan ini tidak hanya mencakup keyakinan bahwa barang akan sampai tepat waktu, tetapi juga mencakup rasa aman terhadap perlakuan barang, memberikan layanan yang responsif, dan informasi yang jelas terhadap jangkauan wilayah serta waktu pengiriman (6). Persaingan yang semakin ketat, perusahaan tidak hanya dituntut untuk memenuhi ekspektasi konsumen tetapi juga berinovasi untuk menciptakan keunggulan kompetitif sehingga dapat bersaing di pasar.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen (7). Ketepatan waktu pengiriman merupakan bagian dari kualitas layanan yang sangat penting bagi konsumen. Kedatangan barang yang tepat waktu akan membuat konsumen lebih puas terhadap sebuah layanan. Ketepatan waktu harus diterapkan oleh perusahaan memenuhi janjinya dalam melakukan pengiriman barang karena setiap konsumen tentu menginginkan paket yang dikirim dapat diterima dengan waktu yang sudah dijanjikan oleh penyedia jasa. Ketepatan waktu pengiriman akan berdampak pada kepuasan konsumen (8,9).

Namun, fenomena di lapangan menunjukkan adanya tantangan yang signifikan terkait kepuasan konsumen, kualitas layanan dan tingkat kepercayaan merek. Berdasarkan ulasan konsumen di *platform Google Reviews* Si Cepat Kasin Kota Malang. Adapun Hasil *Google Reviews* sebagai berikut:

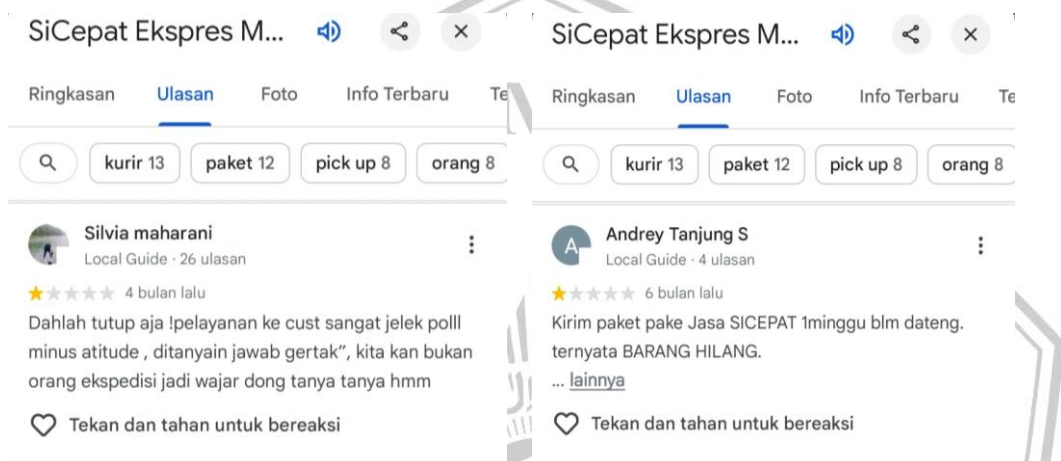


*Sumber: Google Review, 2024*

**Gambar 1. 1. Hasil Google Review Jasa Pengiriman Si Cepat Kasin, Kota Malang**

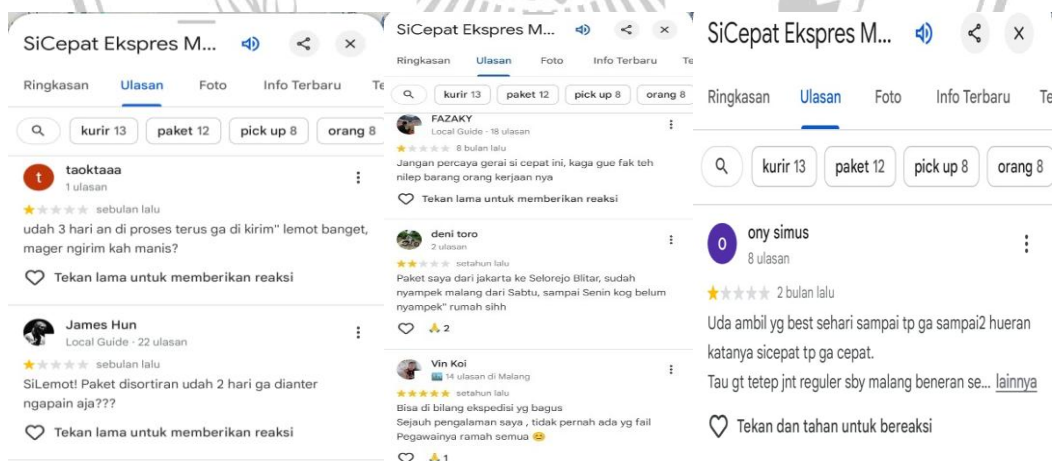
Gambar 1.1. menunjukkan bahwa terdapat konsumen yang merasa tidak puas selama menggunakan Jasa Pengiriman Si Cepat Kasin, Kota Malang. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pemberian rating secara keseluruhan dengan nilai 2,3. Rating tersebut di bawah rata-rata sehingga menunjukkan adanya permasalahan yang dihadapi oleh jasa pengiriman Si Cepat. Rendahnya rating ini dapat mencerminkan berbagai aspek layanan yang kurang memuaskan, seperti keterlambatan pengiriman, kurangnya respons terhadap keluhan pelanggan, atau kondisi barang yang diterima tidak sesuai harapan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanannya agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan konsumen di masa mendatang.

Beberapa konsumen mengeluhkan berbagai masalah, seperti keterlambatan pengiriman barang, kondisi barang yang hilang atau rusak, hingga kesulitan dalam mendapatkan layanan konsumen yang responsif. Adapun beberapa ulasan konsumen terhadap tingkat pelayanan dan kepercayaan yang kurang dari jasa pengiriman Si Cepat Kasin, Kota Malang sebagai berikut:



*Sumber: Google Review, Juni 2024*

**Gambar 1. 2. Ulasan Konsumen Barang Hilang dan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Si Cepat Kasin, Kota Malang**



*Sumber: Google Review, Oktober 2024*

**Gambar 1. 3. Ulasan Konsumen Keterlambatan Pengiriman Jasa Pengiriman Si Cepat Kasin, Kota Malang**

Gambar 1.2. dan 1.3. menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Si Cepat di wilayah Kasin, Kota Malang, belum sepenuhnya optimal. Selain itu, keluhan konsumen juga mencerminkan adanya penurunan tingkat kepercayaan terhadap perusahaan. Ketidakpuasan ini, apabila tidak segera ditangani, dapat berpotensi mengurangi loyalitas konsumen dan memengaruhi citra perusahaan di mata publik.

Adapun hasil rekap dari 41 ulasan di *google map* yang yang berdampak pada kepuasan konsumen yang buruk sebagai berikut.

**Tabel 1. 1. Ulasan Konsumen Google Review Jasa Pengiriman Si Cepat Kota Malang**

No	Nama	Ulasan	Variabel
1.	Rinda Kusumawati Mei, 2024	Terburuk se ini, gak sesuai sm namanya. Diganti silama aja lah. Gal pernah mau pakek ekspedisi ini, tp krn terpaksa ga bisa milih shopeee	Kepercayaan Merek
2.	Ony simus Juli, 2024	Uda ambil yg beest sehari sampai tp ga sampai2 hueran katanya sicepat tp ga cepat. Tau gt tetep jnt regular sby malang beneran sehari sampai	Kepercayaan Merek
3.	Jasmine Azzahra Februarim 2024	Hadehhh selalu ribet kalo pake sicepat, harusnya dikirim ke malang di puterin ke surabaya dulu lah ke mana lah, heran. Di complain di WA bukannya di respon malah pake pesan otomatis, Upgrade tuh pengirimannya, bukan nambah pesan otomatisnya, kesel bgt klo dapet pake pengiriman si cepat.	Kepercayaan Merek
4.	Coco chis01 Mei, 2024	Kalo lagi ada yg tanya itu dijelasin baik2, kalo ada yg lagi ngomong juga jangan ikut2 ngomong terus nyolot. Ditanyain SLA jawabnya kemana2, dibilangin ekspedisi lain sistemnya auto update jawabnya "jangan samakan ekspedisi lain".. harusnya ya jadi masukan donggggg, biar sistem kalian up to date. Ditanya dan dijawab baik2 malah makin nyolot. Bener2 ya,	Kualitas Layanan

No	Nama	Ulasan	Variabel
		capek banget. Ke customer masa kayak gitu? Basic mannernya itu lohyyyy	
5.	Ivan Liong Januari, 2024	BILANGIN KE KURIR YANG BERNAMA HANDRI PUTRA PRATAMA, JANGAN MALING PAKET ORANG, MASA DALEMAN PAKETNYA DIGANTI SAMA KALENG KOSONG..!!!! AWAS AJA KALAU KETEMU PELAKUNYA SIAPA, SAYA PROSES HUKUM KE POLISI..	Kepercayaan Merek
6.	Orang Ganteng Januari, 2023	Setiap kali terpaksa pakai ekspedisi ini, gapernah bener, paket seharusnya ke Jaktim dikirim ke Jakut lah, dari Nganjuk ke malang yang seharusnya ke SBY lalu ke malang malah mampir ke Madiun dulu lah, sekalnya dari kantor cabang terdekat kalo kirim ke rumahnya gagal dikirimin paketya besok (pernah Criss cross 2x), bahkan yg di JKT aja setelah nyasar Jakut udah dijaktim nih malah pake salah anter beda kelurahan lah. Selalu ada masalah, yang seharusnya konsumen ga mikir ginian malah jadi harus mikir ekstra.	Kualitas Pelayanan
7.	Taoktaaa November 2024	udah 3 hari an di proses terus ga di kirim" lemot banget, mager ngirim kah manis?	Kepercayaan Merek
8.	James Hun November, 2024	SiLemot! Paket disortiran udah 2 hari ga dianter ngapain aja???	Kepercayaan Merek
9.	Silvia maharani Mei, 2024	Dahlah tutup aja !pelayanan ke cust sangat jelek polll minus atitude , ditanyain jawab gertak", kita kan bukan orang ekspedisi jadi wajar dong tanya tanya hmm	Kepercayaan Merek
10.	Audrey Tanjung S Maret, 2024	Kirim paket pake Jasa SICEPAT 1minggu blm dateng. ternyata BARANG HILANG. dan ternyata lagi. memang rating di sini jelek semua....Ganti Aja SILEMOT cargo. JANGAN PAKAI JASA SI CEOAT LAGIII ??	Kepercayaan Merek
11.	Rizka Al Fattah Januari, 2024	Bener bener ya sicepat halu ,, status 12.55 proses pengantaran ke alamat , 12.57 NOT AT HOME .. padahal saya dirumah 24 jam , pintu juga dibuka , kurir nya tau gak ya , kalau ada teknologi namanya	Kepercayaan Merek

No	Nama	Ulasan	Variabel
		HANDPHONE ? Kalau gak tau alamatnya bisa banget tuh tanya orang kalau emang ga punya HANDPHONE..	
12.	Putri Fitrotul Khoiriyah Mei, 2024	Paket gak dijemput2 kesel bgt nungguin ,kalau gakuat jalan ambil paket ,pensiun aja lo	Kualitas Pelayanan
13.	Masrifah Nadya Juni, 2024	Kepada Yth Owner SiCepat Ekspres. saya adalah salah seorang masyarakat yang stay kat Kota Malang, dan saat ini tertanggal 25 Desember 2023 saya mahu protes, kenapa barang saya yang hanya saya pesan dari Surabaya belum kunjung datang jua? padahal barang sudah diproses kat ekspedisi SiCepat Surabaya pada sore hari sekira pukul 16.15 WIB. seharusnya tanggal 23 Desember 2023 sudah sampai kat rumah saya mengingat jarak tempuk antara Surabaya dengan Kota Malang dekat sangat. lalu saya mencoba menghubungi CS korang kemarin hari Minggu tertanggal 24 Desember 2023, CS menjawab hari ini tanggal 24 Desember 2023 barang sudah akan segera tiba dirumah anda. tapi sampai pada hari ini pun tertanggal 25 Desember 2023 barang belum sampai. padahal ini cuma barang kecil korang bagi pelayanan teruk sangat. belum lagi bila saya kirim barang besar macam mane ke jadinya pelayanan korang ni. saya sudah kedua kalinya merasakan hal yang sama teruknya dengan SiCepat ni. saya pun bahkan pada Hari Juma'at tanggal 23 Desember 2023 sore juga ada barang yang diproses dari Kota Tangerang, Banten tapi pakai ekspedisi lain yang jelas nama Ekspedisi tak menjadi bagi harap Palsu macam nama Ekspedisi korang ye (SiCepat tapi fakta Lambat Sangat). dia yang dari Tangerang pun dah sampai kemarin siang pukul 11.00 WIB tertanggal 24 Desember 2023. saya pilih paket sama-sama Reguler pun antara SiCepat dengan Ekspedisi yang dari Tangerang. bayangkan, Kota Tangerang yang sejauh itu sudah sampai kemarin	Kualitas Pelayanan

No	Nama	Ulasan	Variabel
		tanggal 24 Desember 2023. sedangkan yang dari Surabaya belum juga sampai, apakah korang nak buat ni? sebetulnya korang ni Ekspedisi or not? nama je SiCepat, tapi management lambat sangat. ape korang adl Ekspedisi muka tembok ke? coba tengok betapa banyak review negative ttg Ekspedisi korang. memalukan!	
14.	Addi Wafa April, 2024	Paket dari batu kemalang aja 3 hari lebih, niat jadi tukang paket apa tukang penitipan barang sih	Kepercayaan Merek
15.	Chang Juan Ming Juni, 2024	Di Check Resi dari pagi paket sedang diantar padahal jarak nggak ada 1Km dari tujuan pengiriman, didatengin maksud nya mau ngurangin kerjaan silambat jam 17.20 Katanya nggak bisa diambil karna divisi pengiriman sudah pulang padahal banyak orang. Ganti nama jadi silambat aja.	Ketepatan waktu pengiriman
16.	Nalanda Satria Mei, 2024	Paket dr malang ke Pasuruan aja sudah 4 hari ini blm datang, mana saya sudah bayar lagi, kata si kurir barang ada di Jember gimana ini cek resi gagal di pick up trs gmna lanjutnya barang saja,tanggung jwb donk	Kepercayaan Merek
17.	Mega septa Agustus, 2023	Sorry aku kasih bintang 1. Karena kurirnya lama banget antar barang lebih 3 hari padahal butuh cepat	Kepercayaan Merek
18.	Ogan Setiawan Mei, 2024	Kecewa paket ga Dateng" kurir lama , kena Criss cross pas di datengin buat diambil bilangnya pegawai udah pulang padahal belum jam tutup dan masih banyak orang udah lah gausa pake si lelet ini	Kepercayaan Merek
19.	Muzayyana Nuraini Februari, 2024	KIRIM PAKET BUKAN KE TEMPAT TUJUAN SESUAI ALAMAT, DAN TIDAK ADA KONFIRMASI TELP ATAU WA SAMA SEKALI JIKA TIDAK TAU TITIK LOKASI, SEKARANG MAU CARI PAKET NYA KEMANA? NOMOR KURIR JUGA TIDAK TERTERA, SAYA PAKE EKSPEDISI APAPUN SELALU NYAMPE DEPAN RUMAH SAYA DENGAN ALAMAT YG SELALU SAMA	Kualitas Pelayanan
20.	Andik BatamCreativeE Januari, 2023	Barang sudah ada di Malang sejak sabtu jam 02.30. Sampai minggu pagi pesanan tidak bergerak. Sebaiknya turup saja	Kepercayaan Merek

No	Nama	Ulasan	Variabel
		<p>pelayanan beginian. Dulu JnT juga bikin kesel. Tapi seiring berjalanny waktu. Mereka buat perbaikan. Si Cepat ini. Sabtu minggu barang gak bergerak. Customer butuh pelayanan cepat. Ganti saja namanya dengan SILAMBAT...</p> <p>Dan sepertinya managemnt SiCepat udah gak peduli lagi dengan Customer Complain. Tunggu saja. Sebentar lagi totallybakan di tinggalkan. Dan saya pastikan kalau ada seller pakai kasa kurir ini, saya akan cari seller lain yang pakai kurir selain sicepat</p>	
21.	Eru Wijaya Mei, 2023	Ini tempatnya pindah apa gimana sih?? Tutup terus dr sabtu?? Paketanku jadi kena imbass	Kualitas Pelayanan
22.	Xorgye vierthaa Juni, 2023	Tlg maksimalkan buat pengiriman janti utara arif margono ke janti itu deket lwat sukun trs belok kiri di stopan cri jembatan dan cri alamat,knp brg sy kmaren gk di kirim alasan bad alamat pd hal di shopee gunain alamat trsebut lancar nyampek rmh smua smp saat ini,skr pun msh berdatangan paket lancar	Kepercayaan Merek
23.	Ardana Alfiansyah Juni, 2024	Ganti nama saja jadi silambat, kirim satu kota saja sampe 3 hari belom sampai. Ditmpat lain sehari 2 hari udah pda sampai, bad 🙄	Kepercayaan Merek
24.	Ineke Melinda April, 2024	Paket 3 hari tdk diambil Tau2 ada tulisan gagal pick up Mana gk dikasih alasan gagal pick up kenapa Dan sampai sekarang pun paket masih belum di ambil dan tidak ada kejelasan	Kualitas Pelayanan
25.	Galang Arsyadillah Februari, 2024	paket stuck lama di sini kemaren di catatan resi udah di kirim ke alamat tujuan eh tau tau malah di kembali in lagi kesini 🙄 🙄 🙄	Kualitas Pelayanan
26.	FAZAKY Oktober, 2024	Jangan percaya gerai si cepat ini, kaga gue fak teh nilep barang orang kerjaan nya	Kepercayaan mereka
27.	Deni toro Februari, 2024	Paket saya dari jakarta ke Selorejo Blitar, sudah nyampek malang dari Sabtu, sampai Senin kog belum nyampek" rumah sihh	Ketepatan waktu pengiriman
28.	Saha rayhan Mei, 2023	Sy ingin bertanya kepada pihak si cepat..andaikan ada oknum yg mau mengirim barang..terus barang di batalkan oleh pengirim dgn modus penipuan.dan	Kepercayaan merek

No	Nama	Ulasan	Variabel
		apakah pihak sicepat bisa memberi tau alamat yg menggagalkan oleh pengirim..krm yg banyak sering terjadi banyak penipuan..jual beli onlien..dan begitu transaksi transfer uang ke penjual atau ke si pengirim..dan terus si penjual atau si pengirim langsung menggagalkan pengiriman barang tersebut..mohon penjelasannya terhadap masarakat..salah satunya sy yg menjadi korban..dan banyak di masarakat yg lain menjadi korban.tolong penjelasannya dr pihak si cepat..trima..	
29.	Nia Ilmy Januari, 2023	Masa paket saya dianter ke alamat lain, gatau dimana juga .udah sesama malang 3 hari ga sampai	Kualitas Pelayanan
30.	Kina Miru Juli, 2023	Mantap kurirnya sangat tidak ramah Sangat wow sekali Padahal nunggu juga ga sampe 2 menit gitu marah marah	Kualitas Pelayanan
31.	Danisa Air Ramadhina Maret, 2023	Ekspedisi gak beres ini, pengiriman lambat!! Paket saya malah nyasar ke alamat orang lain 🙄	Kualitas Pelayanan
32.	Bambang Sumitro Juni, 2024	Di c🙄🙄🙄🙄pat memang pengiriman terlemot namanya si cepat tapi kurirnya lemot	Kepercayaan Merek
33.	SinusitiS [K] September, 2023	Paket tidak di pick up. Padahal dekat. Dialasin paket belum siap, padahal paket sudah siap. Ini sudah hari ke 2 belum di pick up	Kepercayaan Merek
34.	Ki Bagus Cahya Januari, 2023	Pick up tidak diambil Kurir di tlp tdk ada yang angkat. Besok nya pun gak ada konfirmasi apapun.	Kualitas Pelayanan
35.	Lucky Store 13 Februari 2023	Pelayanan buruk setelah pengurangan karyawan. Seller terpaksa dropoff ke gerai, bikin tidak efisien bagi seller.	Kualitas Pelayanan
36.	Safira Rusyda Desember, 2023	Fixx NO HOAX EKSPEDISI PENIPUAN SEMOGA BERHENTI MERESAHKAN BARANG YG DIKIRIM BERUBAH	Kepercayaan merek
37.	Zana Belle Oktober,, 2024	Paket stuck di sini lama banget, padahal butuh cepet	Ketepatan waktu pengiriman
38.	Enrico Bin Soehardto Januari, 2024	Pelayanan sangat tidak ramah. Sangat kecewa sebagai reseller langganan	Kualitas Pelayanan

No	Nama	Ulasan	Variabel
39.	Andis Maryanto Mei, 2023	Pesanan lokal malang saja 4 hari belum sampai, payah	Kepercayaan Merek
40.	Nur Rohman Maret, 2024	ngga pernah bener sama expedisi ini	Kepercayaan merek
41.	Mochamad Agus Rahmatullah Juni, 2023	Kiriman hampir sebulan tidak sampai	Kepercayaan Merek

Berdasarkan tabel 1.1. menunjukkan bahwa konsumen memiliki keluhan terhadap Si Cepat terkait tiga aspek utama, yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan merek. Ulasan tersebut mencakup keterlambatan pengiriman barang hingga berhari-hari, barang yang nyasar ke alamat lain, dan layanan yang tidak sesuai ekspektasi konsumen, meskipun telah memilih paket layanan cepat. Pada aspek kualitas pelayanan, terdapat 11 ulasan yang menyoroti perilaku kurang profesional, seperti respons tidak sopan dari staf, kegagalan penjemputan barang tanpa alasan jelas, hingga pelayanan yang dinilai buruk secara keseluruhan. Sementara itu, pada aspek kepercayaan merek, terdapat 4 ulasan yang menyoroti kejadian serius, seperti dugaan penggelapan isi paket oleh kurir, kehilangan barang, hingga kurangnya transparansi dalam penanganan penipuan berbasis pengiriman. Temuan ini menunjukkan perlunya perbaikan signifikan dari pihak SiCepat Ekspres untuk meningkatkan kualitas layanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan merek guna memenuhi harapan konsumen.

Berbagai studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan merek pengiriman memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan

konsumen (5,6,9). Namun ada beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak memiliki hubungan yang erat kepuasan konsumen (10). Hal ini menunjukkan Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan temuan dalam literatur mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

Perbedaan ini dapat disebabkan oleh faktor-faktor seperti perbedaan metodologi penelitian, konteks industri, serta karakteristik konsumen yang diteliti. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih lanjut hubungan antara kualitas layanan, kepercayaan merek pengiriman, dan tingkat kepuasan konsumen

Tingginya tingkat kepuasan konsumen akan berdampak positif pada reputasi perusahaan dan kemampuannya untuk bersaing di pasar. Namun, setiap daerah memiliki karakteristik pasar yang unik, sehingga penting untuk menggali lebih dalam bagaimana hubungan ini terbentuk di wilayah tertentu, seperti Kasin, Kota Malang. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, perusahaan dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja layanan dan memperkuat hubungan dengan konsumennya.

Dengan latar belakang ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan merek terhadap kepuasan konsumen Jasa Pengiriman Si Cepat Kasin, Kota Malang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan untuk mengidentifikasi dan mengatasi kendala dalam operasional perusahaan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka ditemukan permasalahan konsumen Si Cepat Kasin yang kecewa. Penelitian ini dilakukan untuk

meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu disusunlah pertanyaan untuk menjawab permasalahan, sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan konsumen jasa pengiriman Si Cepat Kasin, Kota Malang tentang kualitas layanan, kepercayaan merek, dan kepuasan konsumen?
2. Apakah Kualitas Layanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Si Cepat Kasin, Kota Malang?
3. Apakah Kepercayaan Merek Berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa pengiriman Si Cepat Kasin, Kota Malang?
4. Antara Kualitas Layanan Dan Kepercayaan, Manakah Yang Berpengaruh Dominan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Si Cepat Kasin, Kota Malang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Konsumen pada jasa pengiriman Si Cepat Kasin, Kota Malang.
2. Untuk menganalisis hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen jasa pengiriman Si Cepat Kasin, Kota Malang.
3. Untuk menganalisis hubungan Kepercayaan Merek terhadap kepuasan konsumen jasa pengiriman Si Cepat Kasin, Kota Malang.
4. Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan atau Kepercayaan Merek yang dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen jasa pengiriman Si Cepat Kasin, Kota Malang.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara:

1. Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat praktis bagi perusahaan jasa pengiriman, khususnya Si Cepat dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan yang lebih kuat untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan demikian, perusahaan dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan dan mempertahankan daya saingnya di pasar.

