

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Kepuasan, Layanan, dan Kepercayaan Jual Beli Menggunakan Jasa Titip/JASTIP di Warung Makan Gacoan Tulungagung” ini ditulis oleh Khani Fatul Khoiriyah, NIM. 12405183191, pembimbing Dr. Sutopo, M.Pd.

Pertumbuhan sektor perdagangan *e-commerce* yang cukup melambung tinggi pada tahun 2017 lalu dan menjadi primadona bagi para investor di tahun 2018. Menurut BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal), nilai yang terletak pada investasi di sektor *e-commerce* saat ini menjadi sektor ekonomi yang paling strategis, sehingga pertumbuhan positif *e-commerce* saat ini tidak dipungkiri lagi. Profesi *personal shopper* muncul dari masyarakat yang awalnya membeli suatu produk dari bantuan teman atau orang lain. Konsumen biasanya memiliki kepercayaan terhadap atribut suatu produk atau jasa yang mana atribut tersebut merupakan *image* yang melekat, oleh karena itu kepercayaan konsumen pada akhirnya akan berdampak pada kepuasan konsumen. Kepercayaan pelanggan muncul karena adanya kepuasan yang diperoleh pelanggan dari hasil produk, jasa dan layanan yang dirasakan.

Tujuan dalam penulisan skripsi ini yaitu (1) untuk mendeskripsikan kepuasan pelanggan menggunakan jasa titip/JASTIP di warung makan gacoan Tulungagung. (2) untuk mendeskripsikan layanan menggunakan jasa titip/JASTIP di warung makan gacoan Tulungagung. (3) untuk mendeskripsikan kepercayaan pelanggan menggunakan jasa titip/JASTIP di warung makan gacoan Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus (*case study*), dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, dan juga studi kepustakaan. Adapun hasil dari pengumpulan data tersebut akan dianalisis dengan menggunakan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kepuasan pelanggan di ukur dari seberapa besar harapan konsumen tentang produk yang kita tawarkan. Ketika suatu produk atau jasa yang kita tawarkan ke konsumen tidak bisa dipercaya, maka pelanggan akan mendapatkan ketidakpuasan. (2) layanan dalam jasa titip yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. (3) kepercayaan pelanggan dalam melakukan transaksi online dengan menggunakan jasa titip (*Personal Shopper*) tentunya kedua pihak baik konsumen maupun *personal shopper* harus membangun kepercayaan yang baik, sehingga kedepan hubungan jangka panjang kegiatan bisnis dapat dilakukan dengan baik, sehingga dari sisi konsumen memiliki persepsi yang baik akan kepercayaan dalam melakukan transaksi *online* menggunakan jasa titip (*Personal Shopper*).

Kata Kunci: Kepuasan, Layanan, Kepercayaan.

ABSTRACT

The thesis with the title "Satisfaction, Service, and Trust in Buying and Selling Using Custody Services / JASTIP at Gacoan Tulungagung Food Stall" was written by Khani Fatul Khoiriyah, NIM. 12405183191, supervisor Dr. Sutopo, M.Pd.

The growth of the *e-commerce* which was quite high in 2017 and became a prima donna for investors in 2018. According to the Investment Coordinating Board (BKPM), the value of investment in the *e-commerce* sector is currently the most important economic sector. Strategically, so that the positive growth of *e-commerce* today is undeniable. Profession *personal shopper* arises from people who initially buy a product from the help of friends or other people. Consumers usually have confidence in the attributes of a product or service where these attributes are an *image*, therefore consumer trust will ultimately have an impact on consumer satisfaction. Customer trust arises because of the satisfaction obtained by customers from the results of products, services and services that are felt.

The objectives in writing this thesis are (1) to describe customer satisfaction using a surrogate service/JASTIP at the Tulungagung Gacoan food stall. (2) to describe the service using a surrogate service/JASTIP at the Tulungagung gacoan food stall. (3) to describe the customer's trust in using a surrogate service/JASTIP at the Tulungagung gacoan food stall.

This research uses a qualitative approach with the type of case study research, with data collection techniques in the form of observation, interviews, documentation, and also literature study. The results of the data collection will be analyzed using data reduction, data presentation and draw conclusions.

The results of this study indicate that (1) customer satisfaction is measured by how much consumers expect about the products we offer. When a product or service that we offer to consumers cannot be trusted, the customer will get dissatisfied. (2) the service in the courier service, namely the level of excellence that is expected to fulfill the wishes of the customer. If the service received or perceived is as expected, then the service quality is perceived as good and satisfactory. (3) customer trust in conducting online transactions using a surrogate service (*Personal Shopper*) of course both parties, both consumers and *personal shoppers*, must build good trust, so that in the future long-term relationships with business activities can be carried out properly, so that from the consumer side they have a positive perception. Good for trust in conducting *online* using a surrogate service (*Personal Shopper*).

Keywords: Satisfaction, Service, Trust.