

**Muhammad Rijani.** 2022. *Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pelanggan Dalam Pengiriman Barang Menggunakan Layanan Grab Express di Kota Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I

**Kata Kunci:** Kepercayaan, harga, kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang menggunakan layanan grab express di kota Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian survei (*survey reseach*) yang menganalisis satu atau lebih variabel X terhadap variabel Y. Penelitian ini dilakukan di kota Banjarmasin Kalimantan Selatan dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

Hasil penelitian ini dapat dilihat pada uji t variabel kepercayaan, nilai t hitung sebesar 6,65 lebih besar t tabel sebesar 1,98 dengan hasil signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Maka kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang menggunakan layanan grab express di kota Banjarmasin, variabel harga nilai t hitung sebesar 6,762 lebih besar dari t tabel sebesar 1,98 dengan hasil signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Maka harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang menggunakan layanan grabexpress di kota Banjarmasin. Dari hasil uji F menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 90,196 lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 3,09 dan nilai signifikan sebesar 0 lebih kecil dari taraf signifikan yang ditentukan sebesar 0,05, maka terdapat pengaruh kepercayaan dan harga secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang menggunakan layanan grabexpress di kota Banjarmasin. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan bisa menemukan dan membahas faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang menggunakan layanan grab-express sehingga dapat mengembangkan penelitian yang sudah ada.