

## ABSTRAK

**BILAL MAULANA TANDJUNG, 18110092**  
**PENGARUH FAKTOR FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**REEFER CONTAINER PT. CITRA MANDIRI SEJATI SURABAYA**

**Skripsi : Progam Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2022**  
**Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Tempat, Pengembangan**  
**SDM, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, fasilitas tempat, pengembangan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan tipe *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen *reefer container* PT. Citra Mandiri Sejati Surabaya. Ukuran sampel dalam penelitian ini 32 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Dalam analisis ini menggunakan metode analisa regresi linier berganda dengan bantuan instrumen SPSS versi 22.

Dari hasil penelitian didapatkan hasil analisis yang menggunakan analisis regresi berganda didapatkan, bahwa variabel kualitas produk, harga, fasilitas tempat, pengembangan sumber daya manusia, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Adjust R Square) sebesar 0,963 atau sebesar 96,3% dan sisanya 0,37% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian, dengan bentuk persamaan regresi  $Y = -2,224 + 0,406X_1 + 0,297X_2 + -0,036X_3 + 0,180X_4 + 0,316X_5 + e$ . Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui variabel Kualitas produk ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dimana thitung lebih besar dari ttabel ( $3,629 > 2,055$ ), Harga ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan thitung lebih dari ttabel ( $3,750 > 2,055$ ), Fasilitas Tempat ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Fhitung lebih kecil dari ttabel ( $-0,451 < 2,055$ ), Pengembangan SDM ( $X_4$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dimana thitung lebih dari ttabel ( $2,486 > 2,055$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_5$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dimana thitung lebih dari ttabel ( $2,825 > 2,055$ ). Hasil analisis menggunakan uji F dapat diketahui juga bahwa variabel kualitas produk, harga, fasilitas tempat, pengembangan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan Fhitung  $135,502 > Ftabel 2,587$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ .