

ABSTRAK

CAHYO ALIM RAMADHAN, 18110093

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA LOGISTIK PADA PT. BERKAH MULTI CARGO LOGISTICS

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2022

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan

Seiring dengan tumbuh kembangnya dunia bisnis, menuntut perusahaan untuk berpikir kreatif dan inovatif dalam layanan pelanggan. Salah satunya dengan menciptakan kepuasan pelanggan, hal ini diperlukan karena pelanggan merupakan pionir yang dapat menghasilkan nilai jual dan profit bagi perusahaan. Kepercayaan termasuk aspek dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Melalui kepercayaan, hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan dapat terjalin demikian juga dengan PT. Berkah Multi Cargo Logistics.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di PT. Berkah Multi Cargo Logistics. Jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan jasa logistik di PT. Berkah Multi Cargo Logistics. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Sampling Total* sebanyak 32 responden. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisa data regresi linier berganda.

Hasil analisis menyimpulkan bahwa variabel Kualitas (X1) memiliki hubungan yang signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari nilai thitung sebesar 2,690 > dari nilai ttabel sebesar 2,045 dengan tingkat signifikansi $0,012 < 0,05$. Variabel Kepercayaan (X2) memiliki hubungan yang signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari nilai thitung sebesar 2,565 > dari nilai ttabel sebesar 2,045 dengan tingkat signifikan $0,016 < 0,05$. Secara simultan (bersama – sama) variabel Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan (X2) memiliki hubungan signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari nilai Fhitung sebesar 47,139 > dari nilai Ftabel sebesar 3,32 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dan hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,749 atau 74,9%.