

## ABSTRAK

**DEWI OKTE ASMIRA, 18110062**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA *FREIGHT FORWARDING* PT. BANGUN CIPTA BERSAMA**

**Skripsi : Program Studi Administrasi Bisnis. 2022**

**Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Freight Forwarding**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pengguna jasa *freight forwarding* di PT. Bangun Cipta Bersama Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Simple Random Sampling* yang dihitung melalui rumus *Slovin*. Sampel yang diambil sebanyak 61 responden. Yang dijadikan responden adalah pengguna jasa yang sudah pernah melakukan layanan jasa *freight forwarding* di PT. Bangun Cipta Bersama. Metode analisis data yang digunakan yaitu berupa uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji linearitas, uji T dan uji F serta koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi gejala heterokedastisitas, multikolinearitas . Pada uji hipotesis variabel *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa *freight forwarding* di PT. Bangun Cipta Bersama. Secara parsial variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa *freight forwarding* di PT. Bangun Cipta Bersama, sedangkan variabel *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa *freight forwarding*.