

## ABSTRAK

**FERDIANATA ADAM S.I, 18.110067**

**PENGARUH KECEPATAN PENGIRIMAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. YES LOGISTIC INDONESIA**

**Skripsi : Progam Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2022**

**Kata Kunci : Kecepatan pengiriman, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan**

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Pengaruh Kecepatan Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Yes Logistic Indonesia. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *random sampling* kemudian dihitung menggunakan rumus *Slovin*. Sampel yang diambil sebanyak 51 responden. Yang digunakan responden adalah pelanggan pengguna jasa PT. YES Logistic Indonesia. Metode analisis data yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t dan uji f serta koefisien determinasi. Hasil dari data penelitian ini bersifat valid dan reliable. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, multikoloniaritas dan autokolerasi. Untuk uji hipotesis variabel kecepatan pengiriman berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung  $4,6383 > t\text{-tabel } 2,010$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Untuk kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung  $2,118 > t\text{-tabel } 2,010$  dengan nilai signifikansi  $0,034 < 0,05$ . Kemudian kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. YES Logisitic Indonsia, hal ini dibuktikan nilai f-hitung  $14,506 > f\text{-tabel } 3,19$  dengan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ .