

ABSTRAKSI

Nama : Ahmad Zulfikar Saka Pradana

NIM : 16.1011334

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS PELAYANAN JASA *FREIGHT FORWARDING* PT. *LEBAH SAMUDRA TRANS*

Skripsi . Program Studi Administrasi Bisnis. 2020

Kepuasan pelanggan bagi perusahaan penyedia jasa pelayanan sangatlah penting karena dengan pelanggan merasa puas maka pelanggan tidak akan beralih pada perusahaan jasa lain. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat dan mengetahui kualitas pelayanan yang meliputi faktor bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan di PT. *Lebah Samudra Trans*. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif-kasual. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. *Lebah Samudra Trans* yang menggunakan jasa pelayanannya. Sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 100 responden, sedangkan teknik pengumpulan data melalui observasi dan kuesioner. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. *Lebah Samudra Trans*, menghasilkan persamaan regresi $Y = 1,855 + 0,196 X_1 + 0,195 X_2 + 0,076 X_3 + 0,210 X_4 + 0,315 X_5$. Hasil penelitian secara simultan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan besarnya nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($44,285 > 3,942$). Secara parsial variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, dan empati signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan karena mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil. Dari kelima variabel tersebut variabel empati merupakan variabel yang paling dominan dibandingkan dengan empat variabel lainnya, sedangkan variabel daya tanggap tidak signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan karena mempunyai nilai signifikansi yang lebih besar ($0,524 > 0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,702. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independen (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) dapat menjelaskan variabel dependen kepuasan pelanggan sebesar 70,2%, .

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.