

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN PENGIRIMAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT ARISTO SATRIA MANDIRI INDONESIA**

Yuki Fajar Sidik (1717017)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Aristo Satria Mandiri Indonesia. (2) Pengaruh ketepatan pengiriman secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Aristo Satria Mandiri Indonesia. (3) Pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Aristo Satria Mandiri Indonesia. Jenis data yang digunakan adalah primer dan sekunder. Data primer berupa data yang diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal dan studi kepustakaan lainnya. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 38 responden yang merupakan pelanggan PT Aristo Satria Mandiri Indonesia. Data yang digunakan sudah di uji validitas dan reliabilitasnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda. Hasil analisis regresi berganda didapatkan hasil $Y = 3,836 + 0,199X_1 + 0,568X_2$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,199. (2) Variabel ketepatan pengiriman berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,568. (3) Variabel kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan sebesar $0,199 + 0,568$. Koefisien determinasi antara kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada PT Aristo Satria Mandiri Indonesia sebesar 70,6%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Pengiriman, Kepuasan Pelanggan