

RINGKASAN

Mirzha Zhulfy Zaintara. Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Yudharta 27 Juni 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan (*Studi kasus pada konsumen pengguna jasa pengiriman barang (J&T) di Pandaan*)”.

Tujuan dari penelitian ini untuk melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan gerai PT. Global Jet Express (J&T) di Pandaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian Kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui sebar kuesioner atau angket kepada 100 konsumen. Metode analisis data yang digunakan adalah menggunakan analisis Regresi Linear Berganda dengan melakukan perhitungan software SPSS 23 yang mana data tersebut akan diuraikan, dianalisis, dan dibahas guna menjawab dan membuktikan hipotesa yang diajukan. Berdasarkan hasil penelitian variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, variabel Fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Ketepatan Waktu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada gerai PT. Global Jet Express (J&T) di Pandaan. Sedangkan secara simultan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu dan Kepuasan Pelanggan.

SUMMARY

Mirzha Zhulfy Zaintara. Yudharta University Business Administration Study Program June 27, 2023. *"The Influence of Service Quality, Facilities and Timeliness on Customer Satisfaction (Case study on consumers using goods delivery services (J&T) in Pandaan)"*.

The purpose of this study was to see the effect of service quality, facilities and timeliness on customer satisfaction at PT. Global Jet Express (J&T) in Pandaan. This study used a quantitative research approach with data collection techniques by distributing questionnaires to 100 consumers. The data analysis method used is Multiple Linear Regression analysis by calculating the SPSS 23 software in which the data will be described, analyzed, and discussed in order to answer and prove the proposed hypothesis. Based on the research results, the Service Quality variable has a significant effect on Customer Satisfaction, the Facilities variable has a significant effect on Customer Satisfaction and Timeliness has a significant effect on Customer Satisfaction at PT. Global Jet Express (J&T) in Pandaan. While simultaneously the Quality of Service, Facilities and Timeliness have a positive and significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Facilities and Timeliness and Customer Satisfaction.*