

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir di Kuala Lumpur. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 97 responden yang merupakan pelanggan pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir di Kuala Lumpur. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, uji koefisien korelasi (R) dan uji koefisien determinasi (*adjusted R²*). Persamaan regresi diperoleh $Y = 1,022 + 0,249X_1 + 0,301X_2 + 0,035X_3 + 0,210X_4 + 0,116X_5$. Konstanta menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sebelum dipengaruhi oleh variabel kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap. Koefisien regresi sebesar 0,249 dan bertanda positif, bila kehandalan meningkat satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,249, dengan asumsi variabel jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap bernilai tetap. Koefisien regresi sebesar 0,301 dan bertanda positif, bila jaminan meningkat satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,301, dengan asumsi variabel kehandalan, bukti fisik, empati dan daya tanggap bernilai tetap. Koefisien regresi sebesar 0,035 dan bertanda positif, bila bukti fisik meningkat satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,035, dengan asumsi variabel kehandalan, jaminan, empati dan daya tanggap bernilai tetap. Koefisien regresi sebesar 0,210 dan bertanda positif, bila empati meningkat satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,210, dengan asumsi variabel kehandalan, jaminan, bukti fisik dan daya tanggap bernilai tetap. Koefisien regresi sebesar 0,116 dan bertanda positif, bila daya tanggap meningkat satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,116, dengan asumsi variabel kehandalan, jaminan, bukti fisik dan empati bernilai tetap. Secara simultan variabel kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir dimana F hitung > F tabel ($22,423 > 2,34$). Hasil uji koefisien korelasi (R) sebesar 0,800 dan berada pada interval 0,800-1,000 dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir memiliki hubungan sangat erat. Koefisien determinasi (*adjusted R²*) diperoleh sebesar 0,621 atau 62,1% variabel kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir dan sisanya sebesar 37,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.