

ABSTRAK

PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN JALUR DARAT PT YAPINDO TRANSPORTAMA (PCP EXPRESS)

Pada perkembangan dunia bisnis di zaman modern saat ini sangatlah beragam mulai dari retail, otomotif, bahkan pada jasa pengiriman barang. Jasa Pengiriman barang, merupakan peluang bisnis yang paling menjanjikan dan dalam jangka waktu yang panjang karena dapat dilihat dari perilaku konsumen yang menyukai akan hal instan atau cepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada jasa pengiriman barang PCP EXPRESS. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 119 responden.

Tujuan dalam penelitian di harapkan dapat menjawab rumusan masalah yang ada di dalam skripsi penelitian. Untuk mengetahui, mengnalisis dan menjawab pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada PCP EXPRESS Penelitian ini mengambil responden dari total 119 responden.

Teknik Analisis regresi linier berganda secara keseluruhan indikator didalam variabel bebas dan terikat, menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh positif

dan signifikan terhadap variabel terikat. Dalam hasil koefisien korelasi dan koefisien determinasi menunjukkan seluruh variabel bebas memiliki pengaruh yang sangat kuat dan searah terhadap varibel bebas sebesar 91,3%.

Kata kunci: Fasilitas,Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kepuasa Konsumen

ABSTRACT

THE EFFECT OF FACILITY, SERVICE QUALITY AND LOCATION ON CONSUMER SATISFACTION ON PT YAPINDO TRANSPORTAMA (PCP EXPRESS) LAND ROAD DELIVERY SERVICES

In the development of the business world in modern times today is very diverse ranging from retail, automotive, even in goods delivery services. Freight forwarding services are the most promising business opportunities and in the long term because it can be seen from the behavior of consumers who like instant or fast things. This study aims to determine the effect of Facilities, Service Quality and Location on Consumer Satisfaction on PCP EXPRESS freight forwarding services. This research is a quantitative research using a questionnaire. The sample used in this study were 119 respondents.

The purpose of the research is expected to be able to answer the formulation of the problem in the research thesis. To find out, analyze and answer the influence of Facilities, Service Quality and Location on Consumer Satisfaction at PCP EXPRESS This study took respondents from a total of 119 respondents.

Techniques of multiple linear regression analysis, overall indicators in the independent and dependent variables, indicate that the independent

variables have a positive and significant effect on the dependent variable. The results of the correlation coefficient and the coefficient of determination show that all independent variables have a very strong and direct influence on the independent variables of 91.3%.

Keywords: Facilities, Quality of Service, Location and Customer Satisfaction