

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan tarif pengiriman, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Lion Parcel cabang Gubeng Surabaya. Populasi & sampel yang digunakan adalah konsumen Lion Parcel cabang Gubeng, dengan menggunakan rumus Ferdinan, dan diperoleh sampel 75 responden. Penelitian ini menggunakan teknik *Non- Probability Sampling* dengan metode *purposive sampling*. Untuk pengumpulan data menggunakan kuisioner dan dokumentasi dengan analisa regresi berganda dengan uji hipotesa (uji T & F) menggunakan SPSS ver 20. Dan diperoleh hasil tarif pengiriman, lokasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan hasil, nilai t hitung variabel tarif pengiriman 2,228 dengan nilai sig. 0,029, t hitung variabel lokasi 2,283 dengan nilai sig. 0,025, t hitung variabel kualitas pelayanan 13,034 dengan nilai sig. 0,000. Sedangkan uji F diperoleh F hitung 108,284 dengan nilai sig. 0,000.

**Kata kunci:** Tarif Pengiriman, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of significant shipping rates, location and service quality on consumer satisfaction Lion Parcel Gubeng Surabaya branch. The population & sample used were consumers of the Lion Parcel Gubeng branch, using the Ferdinan formula, and obtained a sample of 75 respondents. This study uses the Non-Probability Sampling technique with purposive sampling method. For data collection using questionnaires and documentation with multiple regression analysis with hypothesis testing (T & F test) using SPSS ver 20. And obtained the results of shipping rates, location, and service quality significantly influence customer satisfaction, with the results, the value of the variable t count shipping rate 2,228 with sig value. 0.029, t calculate the location variable 2,283 with the sig value. 0.025, t counts the service quality variable 13.034 with the sig value. 0,000. While the F test obtained F count 108,284 with the value of sig. 0,000*

**Keywords:***Effect of Shipping Rates, Location, Service Quality, Consumer Satisfaction*