

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketepatan waktu, pelayanan, dan keamanan barang terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan pada PT Temas Line Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode *non probability sampling* pada konsumen PT Temas Line Surabaya pada bulan Oktober 2017. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan maka diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden yaitu konsumen PT Temas Line Surabaya tentang ketepatan waktu, pelayanan, dan keamanan barang terhadap kepuasan konsumen. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu, pelayanan, dan keamanan barang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel ketepatan waktu, pelayanan, dan keamanan barang menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 64,9% dan sisanya sebesar 35,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Kata kunci : Ketepatan Waktu, Pelayanan, Keamanan Barang, dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This research aims to analyze the timeliness, service, and security of goods to consumer satisfaction. This research was conducted on PT Temas Line Surabaya.

The population in this research was obtained by using the method of non probability sampling on consumers of PT Temas Line Surabaya in October 2017. Based on the criteria that have been determined then obtained a sample of 100 respondents. Data collection is done by giving a list of questions to respondents namely consumers of PT Temas Line Surabaya on timeliness, service, and security of goods to customer satisfaction. The analytical method used is multiple regression analysis with SPSS application tools (Statistical Product and Service Solution).

The results showed that the timeliness, service, and security of goods have a positive and significant impact on customer satisfaction. The variables of timeliness, service, and security of goods explain the variable of customer satisfaction equal to 64,9% and the rest equal to 35,1% explained by other variables not included in research.

Keywords : timeliness, service, safety of goods, and consumer satisfaction.