

ABSTRACT

This research is aimed to find out the influence of service quality which consists of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy to the consumer satisfaction at PT. Berkata Jaya Abadi Trans Surabaya. The population is all consumer who have ever used freight forwarding service at PT. Berkata Jaya Abadi Trans Surabaya. The samples are 83 people. The research sample has been done by using accidental. Meanwhile, the analysis technique has been carried out by using multiple linear regressions.

The result of this research shows that service quality which consists of the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy have significant influence to the consumer satisfaction. The result of coefficient correlation shows that among independent variable to the consumer satisfaction has close correlation i.e. 0.929. The result of the test shows that partially service quality which consists of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy have significant influence to the consumer satisfaction at PT. Berkata Jaya Abadi Trans Surabaya. The variable of responsiveness has dominant influence to the consumer satisfaction at PT. Berkata Jaya Abadi Trans Surabaya.

Keywords: *physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, consumer satisfaction.*



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan PT. Berkat Jaya Abadi Trans Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. Berkat Jaya Abadi Trans Surabaya. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 83 orang. Sampel yang dipilih adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa pengiriman PT. Berkat Jaya Abadi Trans Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *accidental*. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil pengujian menunjukkan variabel kualitas layanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hasil koefisien korelasi pada penelitian ini menunjukkan antara variabel bebas terhadap kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat 0,929. Hasil pengujian menunjukkan kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Berkat Jaya Abadi Trans Surabaya. Variabel daya tanggap merupakan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan PT. Berkat Jaya Abadi Trans Surabaya.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pelanggan.

