

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, keamanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT Java Logistics Internasional.

Jenis penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian yang bersifat deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden yang mendapatkan kepuasan pelanggan pada yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (*Statistic Product and Service Solution*). Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan keamanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Serta lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, keamanan, lokasi, kepuasan pelanggan



ABSTRACT

This research aimed to analyze the effect of service quality, safety, and location on customers' satisfaction at PT Java Logistics Internasional.

The research was descriptive-quantitative. Moreover, the data collection technique used purposive sampling. In line with that, there were 100 respondents analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solution). Additionally, the testing instrument used validity and reliability test.

The result concluded that service quality had a significantly positive effect on customers' satisfaction at PT Java Logistics Internasional. However, safety had a negative and insignificant effect on customers' satisfaction at PT Java Logistics Internasional. In contrast, location had a significantly positive effect on customers' satisfaction at PT Java Logistics Internasional.

Keywords: *Service quality, Safety, Location, Customers' Satisfaction*



