

ABSTRAK

Studi ini dilakukan guna melihat pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan pelanggan PT. Agung Transina Raya yang jadi merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman kendaraan di Indonesia dengan tujuan ke wilayah Batam dan Medan, penelitian ini didasari tidak tercapainya jumlah volume pengiriman kendaraan terhadap anggaran perusahaan, teori yang dipakai ialah “Teori Perilaku Terencana atau TPB (*Theory of Planned Behavior*)” menjelaskan bahwa perilaku terbentuk karena adanya pengaruh oleh sikap terhadap perilaku, untuk metode penelitiannya kuantitatif dengan *metode deskriptif korelasional* dengan *model survey* dan metodologi penelitian yang dibangun berdasarkan *filsafat positivism*, teknik analisis menggunakan *Regresi Linier sederhana* yang jadi alat ukur yang juga bisa dipakai guna menghitung ada atau tidaknya korelasi antar variabel dan hasil penelitiannya dapat dilihat dari dua operasional variabel dengan 5(Lima) Dimensi Variabel X, 13(Tiga belas) Indikator disertai 24 Pernyataan dan 4(Empat) Dimensi Variabel Y, 6(Enam) Indikator disertai 12 Pernyataan dan untuk hasil *uji Validitas* Variabel X dan Y semua valid, *Uji Reabilitas* X dan Y Cukup Reliabel, *Uji Asumsi Klasik* hasil nilai signifikansi terdapat pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan pelanggan uji Frekuensi melalui pernyataan kuisisioner masih terdapat jawaban yang tidak puas di masing masing pernyataan, *Uji Regresi Linier Sederhana* Koefesensi Regresi X 0,493 nilainya positif, serta *Uji Koefesensi Determinasi* terdapat dampak variable independent (x) pada variable dependen (Y) sebesar 85,3% dan ada 14,7 % yang terpengaruh variable lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata kunci: *PT. Agung Transina Raya, Pelayanan, Customer Relation Officer, Loyalitas Pelanggan, Internal, Kendaraan*