

ABSTRAKSI

CINDAR UTAMI DEWI (2008-11-087) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Freight forwarding* PT. ACW Indonesia (*Dibimbing oleh: Ibu Suryari Purnama*)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan *Customer Service* PT. ACW Indonesia, tingkat kepuasan pelanggan PT ACW Indonesia, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT ACW Indonesia

Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sample dengan menggunakan metode Slovin sehingga diperoleh sample 100 orang. Instrumen penelitian dengan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu dengan hasil valid dan reliabel. Analisis data menggunakan Regresi Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan dalam kategori baik dan terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam kategori sangat puas, Untuk hasil regresi diperoleh koefisien untuk variabel Reliability (X1) 0.136, Emphaty (X2) 0.063, Responsiveness (X3) 0.232, Tangible (X4) 0.155 Assurance (X5) 0.544. dan ternyata variable empati yang paling mempengaruhi dari kelima variabel kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAKSI	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Perumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pemasaran Jasa.....	8
B. Kualitas Pelayanan	9
C. Kepuasan Pelanggan	15
D. Pengertian Freight Forwarding	19
E. Kerangka Pikir	24
F. Hipotesis.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
B. Jenis dan Sumber Data.....	29
C. Populasi dan Sampel	30
D. Metode Pengumpulan Data.....	32
E. Metode Analisis Data	32
F. Analisa Deskriptif.....	35
G. Analisa Regresi Berganda.....	37
H. Definisi Operasional Variabel	39

BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
	A. Sejarah Singkat Perusahaan	41
	B. Struktur Organisasi Perusahaan	47
	C. Kegiatan Usaha.....	53
	D. Identitas Responden	54
BAB V	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
	B. Analisis Deskriptif.....	60
	C. Uji Regresi	65
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	68
	B. Saran	69
	DAFTAR PUSTAKA	70