

ABSTRAK

Rifai Maftuh, 2024, "Pengaruh Daya Tanggap, Bukti Fisik dan Jaminan Terhadap Kepuasan pelanggan *Pada Ekspedisi Si Cepat*". Pembimbing (1) Dr. Yateno², S.E., M.M, Fitriani² S.E., M.M..

Kata Kunci : Daya Tanggap, Bukti Fisik dan Jaminan dan Kepuasan pelanggan

Jasa pengiriman barang bisa dijadikan solusi bagi mereka yang menyukai kepraktisan dan kemudahan dalam hal pengiriman barang, apalagi jika pengirimannya melibatkan daerah yang mana tidak terjangkau oleh masyarakat sebagai konsumen. Pada saat ini kebutuhan untuk mengirimkan barang sudah menjadi kebutuhan utama bagi setiap orang individu. 1) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan pelanggan? 2) Apakah terdapat pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan pelanggan? 3) Apakah terdapat pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan pelanggan? 4) Apakah variabel Daya Tanggap, Bukti Fisik dan Jaminan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan? Metode survei dipilih sebagai sumber data primer. Metode survei fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen yang menggunakan produk telkom Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 253 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Daya Tanggap terhadap Kepuasan pelanggan. 2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Bukti Fisik terhadap Kepuasan pelanggan. 3) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Jaminan terhadap Kepuasan pelanggan 4) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Daya Tanggap, Bukti Fisik dan Jaminan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan