

ABSTRAK

Putria, Ika Wulan. 2018. **“Pengaruh Kualitas Jasa Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ekspedisi PT Jawa Pratama Mandiri (Jawa Pos Grup) Cabang Probolinggo”**. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Panca Marga Probolinggo.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara kualitas jasa dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan jasa ekspedisi PT Jawa Pratama Mandiri (Jawa Pos Grup) cabang Probolinggo 2) Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara kualitas jasa dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan jasa ekspedisi PT Jawa Pratama Mandiri (Jawa Pos Grup) cabang Probolinggo.

Peneliti menggunakan kuantitatif deskriptif dan mengambil sampel sebanyak 72 responden, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah uji kuesioner yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji determinasi, uji hipotesis yang terdiri dari uji F dan uji t.

Hasil penelitian uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan valid yaitu diatas 0.2319 dan hasil penelitian hasil uji reliabilitas menunjukkan hasil reliabel yaitu diatas 0.60. Uji normalitas menunjukkan data berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan variabel bebas dan variabel terikat tidak terdapat korelasi antar variabel independen atau model regresi bebas dari multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji autokorelasi menunjukkan tidak terjadi autokorelasi. Uji F menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($29.622 > 3.13$) (sig. $0.000 < 0.05$). Uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas jasa (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.179 > 1.995$) (sig. $0.002 < 0.05$). Untuk variabel nilai pelanggan (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.456 > 1.995$) (sig. $0.000 < 0.05$). Penelitian ini memiliki pengaruh yang sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dibyantoto, Mariska Z, dan Yunita Kusumawardhani tahun 2013, Linggom Tambunan, HAndoyo DW, Sendhang Nurseto tahun 2014, dan Agus Supandi Soegoto tahun 2013.

Kata kunci: kualitas jasa, nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan