

ABSTRAK

Persaingan Bisnis di bidang jasa ekspedisi yang kian marak mendorong agar pebisnis lebih memahami perilaku konsumen. Karena semakin banyaknya perusahaan jasa sejenis yang tumbuh dan berkembang akan mengakibatkan semakin selektifnya masyarakat dalam memilih dan mempergunakan jasa tersebut. Dimana masing-masing perusahaan jasa berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi konsumennya dan dapat memuaskan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen saat ini. Di dalam menghadapi kenyataan ini maka pihak UD. ATLAS hendaknya cermat dalam memperhatikan harga, lokasi, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa ekspedisi UD. ATLAS.

Analisa yang digunakan adalah analisa regresi linier berganda dengan uji F dan uji t yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel secara simultan dan secara parsial dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Dari perhitungan regresi dihasilkan

$$Y = 0,133 + 0,246.X_1 + 0,422.X_2 + 0,474.X_3$$

Melalui hasil regresi linier berganda, perhitungan dengan menggunakan uji Simultan (Uji F) dapat di sampaikan bahwa variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi keputusan pembelian dengan nilai F_{hitung} sebesar 16,297 dan F_{tabel} sebesar 2,67. Melalui pengujian parsial menggunakan uji t pada kepuasan konsumen menghasilkan t_{tabel} sebesar 1,992 sedangkan t_{hitung} untuk variabel harga (X_1) sebesar 2,161 sehingga dapat disimpulkan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Variabel lokasi (X_2) sebesar 3,769 dapat disimpulkan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Sedangkan Variabel pelayanan (X_3) sebesar 5,165 dapat disimpulkan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Berdasarkan pada hasil uji hipotesis tersebut dapat diketahui bahwa nilai *Standardized Coefficient Beta* (β) sebesar 0,465 adalah variabel pelayanan. Variabel tersebut merupakan variabel terbesar dibandingkan dengan variabel harga, dan lokasi. Sehingga, variabel yang berpengaruh dominan adalah pelayanan.