

ABSTRAK

ILHAM RAMADHAN. NIM. 3402200294. Pengaruh *Kualitas Pelayanan* terhadap *Kepuasan Pelanggan* (Suatu Studi pada Pelanggan Lazada Logistik di Kota Banjar). Di bawah bimbingan Ibu Dr. Elin Herlina, S.E., M.M. (Pembimbing I) dan Bapak Mujadid Faruk, S.E., M.M. (Pembimbing II).

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan pada pelanggan Lazada Logistik di Kota Banjar diketahui bahwa kepuasan pelanggan masih belum optimal, khususnya pada indikator pengalaman pelanggan. Permasalahan tersebut diduga diakibatkan oleh belum optimalnya *kualitas pelayanan* yang diberikan oleh Lazada Logistik. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana *kualitas pelayanan* pada Lazada Logistik di Kota Banjar?; Bagaimana *kepuasan pelanggan* pada Lazada Logistik di Kota Banjar?; Bagaimana pengaruh *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan pelanggan* pada Lazada Logistik di Kota Banjar?. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: *kualitas pelayanan* pada Lazada Logistik di Kota Banjar; *kepuasan pelanggan* pada Lazada Logistik di Kota Banjar; serta pengaruh *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan pelanggan* pada Lazada Logistik di Kota Banjar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Lazada Logistik di Kota Banjar, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, studi lapangan, dan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data menggunakan korelasi Rank Spearman, koefisien determinasi, dan uji t. Dari hasil penelitian, dapat ditarik simpulan sebagai berikut: *kualitas pelayanan* pada Lazada Logistik di Kota Banjar berada pada kategori sangat baik; *kepuasan pelanggan* pada Lazada Logistik di Kota Banjar berada pada kategori sangat baik; serta terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan antara *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan pelanggan* dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,870. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa *kualitas pelayanan* memberikan kontribusi sebesar 75,69% terhadap *kepuasan pelanggan*, sedangkan sisanya sebesar 24,31% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 17,47 lebih besar dari t tabel sebesar 1,984, sehingga dapat disimpulkan bahwa *kualitas pelayanan* berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan pelanggan*. Artinya, semakin baik *kualitas pelayanan* yang diberikan maka semakin tinggi *kepuasan pelanggan*.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan