

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan berkaitan erat terhadap produk maupun jasa yang dijual kepada pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan kinerja perusahaan, terutama perusahaan jasa karena pelanggan merasakan langsung layanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa, khususnya jasa logistik dapat diukur dari beberapa hal diantaranya layanan yang diberikan, waktu pengiriman dan fasilitas yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan J&T Express di Kota Semarang.

Sampel pada penelitian ini adalah 100 orang pelanggan yang pernah menggunakan J&T Express yang diambil secara acak. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dan menggunakan Analisis Linier Berganda pada SPSS versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan adalah ketepatan waktu pengiriman.

Kata Kunci Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan