

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Tangible*, *Responsiveness* dan *Assurance* terhadap kepuasan pelanggan PT.Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: (a) Ada pengaruh positif dan signifikan *tangible* terhadap kepuasan pelanggan, (b) Ada pengaruh positif dan signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan dan (c) Ada pengaruh positif dan signifikan *assurance* terhadap kepuasan pelanggan.

Sampel penelitian ini adalah pelanggan atau konsumen PT.Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang, berjumlah 100 responden. Data diperoleh melalui data primer dengan cara membagikan kuesioner untuk ditanggapi dan dengan data sekunder melalui beberapa data yang diperoleh dari PT.Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian regresi berganda menunjukkan bahwa (a) *Tangible* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (b) *Responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan (c) *Assurance* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Tangible*, *Responsiveness*, *Assurance* dan Kepuasan Kosumen.