

ABSTRAK

Perkembangan bisnis jasa pengiriman yang semakin positif, mendorong munculnya berbagai bisnis jasa pengiriman. Beragamnya jasa pengiriman menyebabkan persaingan yang semakin ketat dan mendorong penyedia jasa untuk dapat menyusun strategi dan inovasi dalam memenuhi kebutuhan konsumen dengan *service quality* yang baik agar tercipta kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan SiCepat di Kabupaten Lumajang. Penelitian ini termasuk pada penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan hubungan positif yang signifikan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan. Kehandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan SiCepat di Kabupaten Lumajang.

Kata Kunci : *Service Quality*, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The positive development of the courier service industry encourages the emergence of various courier service businesses. The diversity of courier services leads to increasingly tight competition and pushes service providers to formulate strategies and innovations to meet consumer needs with good service quality to create customer satisfaction. This study aims to determine the effect of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on customer satisfaction of SiCepat in Lumajang Regency. This research is part of quantitative research using multiple linear regression analysis method. The results of multiple linear regression analysis show a significant positively relationship of physical evidence to customer satisfaction. Reliability significantly positively affects customer satisfaction, responsiveness significantly positively affects customer satisfaction, assurance significantly positively affects customer satisfaction, and empathy significantly positively affects customer satisfaction. Furthermore, physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a simultaneous and significant effect on customer satisfaction of SiCepat in Lumajang Regency.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*