

ABSTRAK

Muhammad Alfin Jaya Pratama. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. H. Sukarni, M.Ag (I) dan Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I (II)

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas, Kepuasan, dan Konsumen

Penelitian ini dilatarbelakangi pesatnya dunia usaha yang juga berarti semakin tingginya tingkat persaingan, harus bisa diimbangi dengan sarana dan prasarana yang dapat menunjang berjalannya perusahaan agar dapat mencapai sasaran yang dituju. Jasa memiliki nilai lebih tinggi dalam kualitas pengalaman dan kepercayaan, semakin tinggi pengalaman yang dimiliki oleh penyedia jasa akan semakin diminati oleh para konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin. Penelitian ini merupakan *field research* dengan metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik kuesioner berskala likert. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *nonprobability sampling* dengan sampel jenuh yaitu semua populasi dijadikan sampel dengan jumlah sampel sebanyak 20 konsumen.

Berdasarkan teknik analisis regresi linear sederhana yang menggunakan bantuan SPSS 22 *for windows*, maka ditemukanlah hasil penelitian ini yaitu: Pertama, terdapat pengaruh yang positif secara simultan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} = 91,402 > \text{Nilai } F_{tabel} = 4,41$. Kedua, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang dibuktikan dengan hasil uji regresi linier sederhana dengan nilai $\text{sig. } 0,00 < \alpha 0,05$.