

ABSTRAK

Pada era global dan era perdagangan bebas ini, logistik memegang peranan penting dalam wilayah industri dan arus ekonomi suatu negara. Banyak perusahaan jasa layanan dalam bidang logistik dan pengiriman barang, baik berskala nasional maupun internasional yang bersaing untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh TIKI agen Batununggal, mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan TIKI agen Batununggal dan Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (*Reliability, Tangible, Responsive, Assurance* dan *Empathy*) terhadap kepuasan pelanggan TIKI agen Batununggal.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan berdasarkan tujuan penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan tipe penyelidikan kausal. Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan jumlah sampel 100 orang. Data primer didapat dari penyebaran kuesioner dan wawancara sedangkan data sekunder didapat dari website, buku dan juga jurnal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima aspek kualitas pelayanan, aspek *empathy* mempunyai persentase paling besar diantara yang lain yaitu sebesar 76,53% yang berarti karyawan TIKI menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggannya sehingga TIKI memberikan perhatian pribadi kepada setiap pelanggannya serta karyawan TIKI memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggannya.

Berdasarkan penelitian dapat dikatakan bahwa pelanggan TIKI agen Batununggal berada pada kategori setuju. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil pengolahan data yang diikuti dengan perolehan jumlah rata-rata persentase 76,13% yang berarti pelanggan merasakan seluruh pelayanan TIKI yang dibutuhkan memuaskan sehingga pelanggan akan merekomendasikan jasa TIKI kepada orang lain dan akan kembali menggunakan jasa TIKI dikemudian hari. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan TIKI agen Batununggal, bahwa berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dari kualitas pelayanan TIKI agen Batununggal terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 38,3%, sedangkan sisanya 61,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, TIKI