

ABSTRAK

PT. Wahana Prestasi Logistik merupakan salah satu perusahaan jasa di Indonesia yang melayani pelanggan dengan dalam pengiriman paket serta dokumen. Kinerja dalam perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen melalui peran sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Wahana Prestasi Logistik (Wahana Express).

Populasi pada penelitian ini ialah pengguna jasa pengiriman Wahana Express. Terdapat 385 pengguna Wahana Express dalam penelitian ini yang diambil menggunakan teknik pengambilan data *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Setiap responden melengkapi kuesioner mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan analisis deskriptif dan regresi linier sederhana, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan pada Wahana Express terdapat dalam kategori baik sebesar (67%) dan kepuasan pelanggan juga pada kategori baik sebesar (66%). Besarnya pengaruh pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Wahana Express adalah (91,7%).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Wahana Express dalam kategori cukup baik dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kedepannya Wahana Express dapat mampu meningkatkan kecepatan dan ketepatan serta mampu memahami masalah para pelanggannya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan