

ABSTRAK

Apabila membicarakan mengenai perekonomian dunia maka tidak akan terlepas dari kegiatan perdagangan. Kegiatan perdagangan semakin lama semakin berkembang, tidak hanya dalam negeri saja, tetapi telah meluas antar negara dan berkembang menjadi hubungan antar negara. Ekspor dan Impor merupakan kegiatan yang mendukung terlaksananya perdagangan antar negara. Bisnis *freight forwarding* berkembang dengan pesat di Indonesia, khususnya di kota Semarang. Perusahaan harus dapat menentukan strategi pemasaran tepat, supaya dapat bertahan dan memenangkan persaingan. Untuk dapat terus bertahan, perusahaan harus mampu mengetahui apa yang dibutuhkan atau diharapkan oleh konsumennya. Banyak faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum menggunakan suatu jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh keandalan, daya tanggap, dan jaminan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa *PT. Apex Semarang*. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh para pelanggan seperti *Roll Over*, keterlambatan pengiriman *invoice*, keterlambatan pengiriman dokumen, harga yang mahal untuk beberapa tujuan tertentu, dan kelonggaran pembayaran secara kredit, dapat berakibat fatal terhadap kelanjutan kerja sama antara pelanggan dengan perusahaan apabila tidak ditanggapi secara serius. Hal ini merupakan esensi masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

Data penelitian ini dikumpulkan dari 71 pelanggan *PT. Apex Semarang* yang minimal telah menggunakan jasa perusahaan sebanyak 2 kali. Pertanyaan diberikan dengan menggunakan kuesioner secara personal (*Personality Quesitionnaires*). Kemudian dianalisis dengan menggunakan nilai indeks dan regresi berganda yang dijalankan dengan program SPSS 17.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel (keandalan, daya tanggap, dan jaminan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Kepuasan Pelanggan.