**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya tujuan pengaruh adanya tingkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi angkutan cepat CV. Surya Sejahtera Jaya Medan. Jalan Letda Sujono Titi Sewa No.5 Medan Tembung. Untuk mengetahui adanya tingkat pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi angkutan cepat. Untuk mengetahui adanya tingkat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi angkutan cepat. Untuk mengetahui adanya tingkat pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi angkutan cepat CV. Surya Sejahtera Jaya Medan. Disain penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 900 responden yang menggunakan jasa layanan ekspedisi, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ditetapkan sebanyak 90 responden. Hasil penelitian ini adalah bahwa pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan nilai yang diperoleh dari nilai t-hitung > t-tabel (2,192 > 1,6627) dan signifikan sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 artinyanketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan maka Ha2 diterima. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan nilai yang diperoleh dari nilai t-hitung > t-tabel (2,610 > 1,6627) dan signifikan sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 artinya fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan maka Ha3 diterima. Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan diketahui bahwa Fhitung (8.176) > Ftabel (2,71), dan nilai signifikan sebesar 0,001 < 0,05 maka dapat disimpulkan hipotesis ketiga diterima, artinya Kualitas Pelayanan (X1), Ketepatan Waktu Pengiriman (X2), dan Fasilitas (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara serentak (Simultan) terhadap variable kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : 1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2. Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh posotif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 3. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4. Kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman,dan fasilitas secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci :** *Kualitas pelayanan,ketepatan waktu pengiriman,fasilitas,kepuasan pelanggan*

i

