

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas jasa dan *personal selling* terhadap kepuasan pelanggan pada pengiriman barang di PT. Indah Yatama Bandung dan seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh kualitas jasa dan *personal selling* terhadap kepuasan pelanggan pada pengiriman barang di PT. Indah Yatama Bandung. Faktor yang diuji pada penelitian ini adalah kualitas jasa dan *personal selling* selaku variabel independen dan kepuasan pelanggan selaku variabel dependen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan metode verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari PT. Indah Yatama Bandung yang diwakili oleh 100 sampel untuk diteliti. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, regresi linier berganda, koefisien determinasi, dan uji t dengan taraf signifikansi sebesar 5% menggunakan bantuan *software SPSS IBM Statistics 23*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa dan *personal selling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : **Kualitas Jasa, Personal Selling, dan Kepuasan Pelanggan**

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is influence of service quality and personal selling to customer satisfaction on the delivery of goods in PT. Indah Yatama Bandung and how much influence given by the quality of services and personal selling to customer satisfaction on the delivery of goods in PT. Indah Yatama Bandung. Factors tested in this study is the quality of service and personal selling as an independent variable and customer satisfaction as the dependent variable. The research method used is descriptive method and verification method. Population in this research is customer from PT. Indah Yatama Bandung which is represented by 100 samples to be studied. The technique used in sampling is nonprobability sampling with purposive sampling method. The analytical method used is descriptive analysis, multiple linear regression, coefficient of determination, and t test with a significance level of 5% using SPSS IBM Statistics 23 software assistance. The results showed that the quality of services and personal selling have a positive and significant impact on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Personal Selling, and Customer Satisfaction