ABSTRAK

Sekarang ini persaingan dunia usaha otomotif menjadi semakin ketat. Termasuk persaingan usaha dalam bidang penjualan, penyediaan suku cadang dan service kendaraan bermotor roda empat merk Toyota, Daihatsu dan Isuzu atau yang biasa dikenal dengan istilah Authorize Dealer. Walaupun terdapat banyak pesaing dari bidang yang sama, namun Astrido Group yang juga merupakan salah satu Authorize Dealer terbesar di wilayah Jabodetabek untuk merk tersebut diatas, tetap mampu bertahan dengan melakukan berbagai strategi. Penelitian ini sendiri bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Kualitas Jasa Delivery (X), terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Vehicle Logistic Department Astrido Group. Penelitian ini sebanyak 92 responden, dengan metode *Proportional Random Sampling* dengan populasi seluruh pelanggan Astrido Group yang pengiriman kendaraan barunya dilakukan oleh Vehicle Logistic Department. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kualitatif yang merupakan interpretasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan. Selain itu juga digunakan analisis kuantitatif dengan metode analisis regresi, adapun tahap-tahap pengujiannya adalah validitas, reliabilitas, analisis uji simultan (uji F), analisis uji koefisien korelasi dan koefisien determinasi.

Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji simultan (uji F), uji koefisien korelasi dan koefisien determinan, menghasilkan nilai koefisien seluruhnya positif, maka hal ini berarti adanya hubungan yang positif antara variable independen (X) dengan variabel dependen (Y). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Jasa Delivery memang layak untuk menguji variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Angka Adjusted R Square sebesar 0,711 menunjukkan bahwa 71,1 persen variasi Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 28,9 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci : *Kualitas Jasa Delivery, Kepuasan Pelanggan, Vehicle Logistic*