

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT GOTRANS LOGISTICS INTERNATIONAL CABANG
YOGYAKARTA**

INTISARI

Oleh: Mochammad Emil Awaluddin

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan PT Gotrans Logistics International cabang Yogyakarta. Di dalam penelitian ini terdapat lima variabel yaitu *Place*(X₁), *Price*(X₂), *People*(X₃), *Process*(X₄) *Physical Evidence*(X₅) dan kepuasan pelanggan(Y). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Panasonic Gobel Indonesia cabang Yogyakarta dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling*. Analisis data penelitian ini menggunakan metode Analisis Jalur dengan bantuan SPSS 21.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Place* mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. *Price* mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. *People* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan Pelanggan. *Process* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. *Physical Evidence* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan Pelanggan. *Place*, *Price*, *People*, *Process* dan *Physical Evidence* secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Gotrans Logistics International cabang Yogyakarta.

Kata Kunci: Bauran Pemasaran, Kepuasan Pelanggan, Jasa Logistik