

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT Global Logistik Internasional Belawan, baik itu secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif kuantitatif dengan teknik analisis linear berganda. Populasi adalah pelanggan PT Global Logistik Internasional Belawan yang berjumlah 42 responden, sampel menggunakan Teknik sensus atau sampel total berjumlah 42 pelanggan. Data penelitian bersumber dari data primer dan data pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuisioner. Hasil penelitian menunjukkan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan pada PT Global Logistik Internasional Belawan. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan pada PT Global Logistik Internasional Belawan. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan pada PT Global Logistik Internasional Belawan. Ada pengaruh signifikan secara simultan Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Global Logistik Internasional Belawan. Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R square*) yang diperoleh sebesar 0,798 Hal ini menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh sebesar 79,8% terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya sebesar 20,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Kata Kunci: **Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan pelanggan**