

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG (STUDI KASUS PADA PT. JNE DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

Mas Arod M.

Kondisi persaingan yang semakin ketat, membuat setiap perusahaan harus mampu bertahan hidup, bahkan harus dapat terus berkembang. Salah satu hal penting yang perlu dilakukan dan diperhatikan oleh setiap perusahaan untuk dapat bertahan hidup dan berkembang adalah mempertahankan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen perusahaan. Kualitas layanan memang menjadi salah satu persoalan yang harus dipantau secara terus menerus oleh setiap perusahaan jasa.

Persaingan antar perusahaan pengiriman barang sebagai industri jasa semakin tajam. Masing-masing Perusahaan berusaha menampilkan dirinya sebaik mungkin, agar dapat merebut pasar dikalangan pelanggan. Untuk itu penelitian ini merumuskan permasalahannya adalah apakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang (studi kasus JNE Bandar Lampung).

Mas Arod M.

Hipotesis dalam penulisan ini adalah Kualitas jasa (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang (studi kasus JNE Bandar Lampung).

Metoda pengumpulan data untuk menguji hipotesis menggunakan angket yang ditujukan kepada 100 responden. Dari hasil pembahasan dengan alat analisis regresi berganda menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Hal ini terlihat dari besarnya nilai F-hitung untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sebesar 6,599 dengan nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan dengan nilai alpha penelitian 5 %. Secara parsial pengujian dilakukan dengan uji t., dengan nilai masing-masing nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan dengan nilai alpha penelitian 5 %. Dengan demikian hipotesis yang dirumuskan dapat teruji. Besarnya sumbangan seluruh variabel bebas terhadap kepuasan pelanggan pengiriman barang di Kota Bandar Lampung ditunjukkan oleh besarnya nilai Koefisien determinasi R^2 sebesar 0,563. Ini berarti secara statistik seluruh variabel pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pengiriman barang di Kota Bandar Lampung sebesar 56,30 %.