

ABSTRAK

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. JNE BANDAR LAMPUNG TAHUN 2017

Oleh

VERA SEPTIARA

Seiring perkembangan zaman, pada saat ini kegiatan bisnis khususnya dalam pemasaran mengalami peningkatan. Salah satu cara yang dilakukan perusahaan dalam menghadapi persaingan yang ada yaitu dengan memberikan kepuasan kepada konsumen. Adanya pelayanan kualitas yang baik akan memberikan kepuasan bagi konsumennya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT JNE Bandar Lampung tahun 2018.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen jasa PT JNE Bandar Lampung. Teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling* dengan menggunakan rumus Joseph F. Hair didapat sampel sebanyak 90 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan melihat hasil koefisien regresi linier multipel diperoleh diperoleh t_{hitung} untuk variabel Bukti Fisik (*Tangible*) sebesar $8,548 > t_{tabel}$ sebesar $1,9873$, diperoleh t_{hitung} untuk Keandalan (*Reliability*) sebesar $10,35,6303 > t_{tabel}$ sebesar $1,9873$, Diperoleh t_{hitung} untuk variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar $8,010 > t_{tabel}$ sebesar $1,9873$, Diperoleh t_{hitung} untuk variabel Empati (*emphaty*) sebesar $12,285 > t_{tabel}$ sebesar $1,9873$, Diperoleh t_{hitung} untuk variabel Jaminan (*assurance*) sebesar $8,449 > t_{tabel}$ sebesar $1,9873$, Diperoleh t_{hitung} untuk variabel Kinerja Karyawan sebesar $7,506 > t_{tabel}$ sebesar $1,9873$. Selain itu, dengan uji F dilihat bahwa kualitas pelayanan jasa memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $54,652 > 2,21$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan jasa (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: kepuasan konsumen, kinerja karyawan, kualitas pelayanan jasa.