

## ABSTRAK

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) adalah perusahaan jasa pengiriman barang dan dokumen yang telah berdiri sejak tahun 1990. Pada tahun 2004, JNE mendirikan kantor pusat yang berada di Jakarta. Di Bandung JNE memiliki kantor cabang di Jalan Permata Kawaluyaan nomor 1-4 Soekarno Hatta, Bandung.

Tjiptono (2007) mengungkapkan, kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kotler dan Keller (2009:138-139) mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan regresi linier berganda, dengan menggunakan uji signifikansi simultan (uji-F) dan uji parsial (uji-T) serta koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan menggunakan bantuan *Software Statistical Program of Social Science (SPSS)* versi 21 for Windows. Metode pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling* dan penarikan sampel sebanyak 78 responden.

Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi (P value) sebesar  $0,003 < 0,05$ . Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa hanya variabel *empathy* yang mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan dengan angka signifikansi (P Value) sebesar  $0,021 < 0,05$ .

**Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness)**

## **ABSTRACT**

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) is a service company which delivers goods and document that has been established since 1990. In 2004, JNE built a head office in Jakarta. In Bandung JNE has a main branch office in Jalan Permata Kawalayaan No.1-4 Soekarno Hatta.

Tjiptono (2007) described service quality as the effort to fill customer's needs and desires more to deliver accurately in balancing the customer's expectations. Kotler and Keller (2009:138-139) said that customer satisfaction is a feeling of pleasure or dissatisfaction on a person to a product after comparing the achievement of products to the expectations. The aim of this research is to analyze the impact of service quality which consist of reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness to customer satisfaction of JNE in Bandung.

This research used a descriptive analysis and multiple linear regression as the research method, by using a simultaneous significance test (test-F), partial test (T-test), and the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) calculated by using SPSS Software Statistical Program of Social Science (SPSS) version 21 for Windows. The method of purposive sampling was used in this research and as many as 78 respondents were drawn as the sample.

Test results showed that the service quality (X) has a positive and significant influence on customer satisfaction (Y) of JNE service with a significance level of  $0.003 < 0,05$  at 95% confidence level. The result of Partial Test showed that only empathy variable has an impact of customer satisfaction to JNE service with a significance level of  $0.0021 < 0,05$

**Keywords:** Customer Satisfaction, Service Quality (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness)