

ABSTRAK

Perkembangan *ecommerce* menjadi salah satu faktor pendorong pertumbuhan logistik Indonesia. Hal ini disebabkan karena kebutuhan pelayanan untuk pengiriman paket/barang yang semakin meningkat pesat. JNT Express merupakan salah satu jasa pengiriman terpopuler ke 2 di Indonesia yang memiliki eksistensi serta prestasi yang baik. Karena JNT Express menjadi jasa pengiriman yang paling sering digunakan, pada kenyataannya banyak keluhan konsumen yang muncul karena kurang baiknya pelaksanaan kualitas pelayanan serta dampaknya pada kepuasan konsumen. Tingginya penggunaan jasa pengiriman dan usaha sejenis membuat jasa pengiriman perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar tidak adanya keluhan mengenai pelayanan sehingga mampu memberikan kepuasan/kesan dan pengalaman yang baik dimata konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman JNT Express di Garut”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kausal, menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana yang diuji menggunakan software IBM SPSS 25. Adapun pengambilan sampel dilakukan dengan metode non probability sampling dengan jenis purposive sampling sampel kepada 100 responden. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa pengiriman pada JNT Express di Garut. Berdasarkan koefisien determinasi didapat bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 62,6% dan sisanya 37,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Logistik, JNT Express