

Analisis kualitas pelayanan melalui persepsi pelanggan dalam upaya memenuhi kepuasan consume studi kasus layanan konsumen perusahaan jasa pengiriman barang = Analysis of service quality through costumer s perception in purpose to fulfilled customer satisfaction case study of jne s customer service

Danur Kusuma Atsari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20404581&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk memaparkan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dimana persepsi pelanggan menjadi salah satu faktor penting di dalamnya Analisis dilakukan pada kualitas pelayanan sebuah perusahaan jasa pengiriman barang JNE dalam melakukan pelayanan untuk konsumen diharapkan mampu memenuhi persepsi Fokus analisis melihat lima indikator kualitas pelayanan yang diterapkan JNE yaitu keterandalan daya tanggap jaminan empati dan fasilitas fisik pada layanan konsumennya Persepsi terhadap layanan yang mampu dipenuhi tersebut akan membawa kepada tercapainya kepuasan pelanggan.

*The purpose of this paper is to describe the relationship between service quality and customer satisfaction where the perception of the customer to be one important factor in it The analysis is about the service quality of JNE that implemented in its costumer service which is expected to meet costumer rsquo s perception Focus of the analysis is in the five indicators of service quality that applied in JNE rsquo s customer service such as reliability responsiveness assurance empathy and tangible Customer rsquo s perception of service which can be fulfilled will bring the customer satisfaction.*