

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan JNE Cabang Margonda Depok = The Effect of Service Quality On Customer Satisfaction At JNE Branch Margonda Depok.

Muhammad Fadlil Izzuddin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920535818&lokasi=lokal>

Abstrak

Kualitas Layanan dan kepuasan merupakan beberapa faktor kunci dari kesuksesan yang diraih oleh perusahaan jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan PT JNE cabang Margonda Depok dan mengetahui manakah dimensi kualitas layanan yang memberikan pengaruh paling tinggi terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan PT JNE cabang Margonda Depok. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis penelitian deskriptif dengan menyebarkan kuisioner ke 100 responden secara non-probability sampling dengan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan searah kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada pelanggan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Margonda Depok.

.....Quality of Service and customer satisfaction are some of the key factors of success being achieved by service companies. This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction on the customers of PT JNE Margonda Depok branch and find out which dimension of service quality that gives the highest influence to customer satisfaction on the customers of PT JNE Margonda Depok branch. This study uses quantitative approach, descriptive research type by distributing questionnaires to 100 respondents in non-probability sampling with purposive sampling technique. The results showed that there is a positive influence and direction of service quality and customer satisfaction on customer PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) branch of Margonda Depok.