

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada jasa di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Setrasari Mall Bandung 2018). Adapun dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui tanggapan konsumen pada saat menggunakan jasa kurir di JNE.

Variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Adapun Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif deskriptif. Uji data melalui uji validitas dan uji reliabilitas. analisis statistik melalui uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis, dengan sampel sebanyak 100 responden di Setrasari Mall Bandung. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software SPSS for Windows.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 42,2%, sedangkan sisanya sebesar 57,8% yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar perilaku konsumen yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci : Marketing, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.