

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hasil Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Pemalang, dalam penelitian ini terdapat fenomena bahwa kurangnya disiplin kerja karyawan JNE cabang Pemalang yang mengakibatkan konsumen kurang puas dengan pelayanan JNE cabang Pemalang. Fenomena ini didapatkan dari hasil kuesioner yang dilakukan oleh peneliti melalui penyebaran kuesioner dengan responden pelanggan jasa Jne Cabang Pemalang.

Penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling yaitu purposive sampling. Non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono 2018:84). Teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga di harapkan dapat menjawab permasalahan penelitian, sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang yang merupakan pelanggan Jne Pemalang yang sudah menggunakan jasa ekspedisi minimal 2 kali.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang merupakan pelanggan JNE Cabang Pemalang menganggap bahwa karyawan JNE Cabang Pemalang memiliki tingkat disiplin kerja yang baik dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai "Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Pemalang", maka diperoleh kesimpulan, sebagai berikut: Variabel disiplin kerja (X) termasuk ke dalam kategori baik dengan presentase sebesar 81,34%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada JNE Cabang Pemalang memiliki disiplin kerja yang baik. Variabel kepuasan pelanggan (Y) termasuk ke dalam kategori baik dengan presentase sebesar 82,57%. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat kepuasan yang baik pada JNE Cabang Pemalang.

**Kata kunci:** Disiplin kerja, Kepuasan pelanggan, Pemasaran