ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE Tomang Raya). Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 orang responden yang merupakan pengguna jasa pengiriman barang JNE yang berada di kantor pelayanan tomang raya no.6 jakarta barat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel dimana hanya individu yang kebetulan dijumpai atau yang dapat dijumpai saja yang dipilih. Sedangkan alat analisis yang digunakan adalah uji regresi linier sederhana pada program SPSS 17.0.

Hasil pengujian dengan menggunakan uji regresi linier sederhana menunjukkan terdapat pengaruh yang cukup kuat dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian selain perusahaan yang bergerak pada jasa pengiriman barang atau ekspedisi dan lingkup penelitian yang lebih luas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan Pelanggan.