



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

DINNY SEPTIANY NANLOHY (44206010027)

Tingkat Kepuasan Pelanggan JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Pada Kualitas Pelayanan

V Bab; 150 Halaman; 43 Tabel; 16 lampiran

Bibliografi : 1986 - 2007

ABSTRAKSI

Dewasa ini perkembangan jasa pelayanan jasa dibidang logistic khususnya di Indonesia sangat pesat. Hal tersebut membuat pengelola jasa pelayanan dibidang tersebut yang ingin terus bertahan harus terus berusaha semaksimal mungkin meningkatkan kualitas dari perusahaan jasanya, baik itu dari segi fasilitas, pelayanan, maupun dari sumber daya manusia yang ada yang semua itu ditunjukan untuk melayani pelanggan atau konsumen. Maka dari itu peneliti mengambil objek penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pelanggan JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Pada Kualitas Pelayanan.

Pokok permasalahan dalam penelitian ini yakni bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada Kualitas Pelayanan. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan JNE pada kualitas pelayanan.

Konsep dari kualitas penelitian yang digunakan mengacu pada konsep unsure-unsur kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et,al yang terdiri dari : *Reliability, Responsibility, Competence, Access, Courtesy, Communications, Credibility, Security, Understanding (knowing the customer), tangibles*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey, dan tipe penelitiannya adalah Deskriptif. Adapun pendekatan yang digunakan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan sample dalam penelitian ini diambil dari pelanggan JNE yang melakukan pengiriman barang secara langsung di JL.Tomang no. 45, Jakarta.

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa tingkat kepuasan pelanggan JNE pada kualitas pelayanan dapat dikategorikan memuaskan. Maka hasil dari penelitian tersebut kualitas pelayanan tersebut sudah memenuhi syarat sebagai media komunikasi yang efektif yaitu program dan pelayanan yang diberikan sudah dapat dirasakan dengan baik oleh para pelanggan sesuai dengan konsep penelitian ini.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih yang berguna untuk JNE (Jalur Nugraha Ekakurir). Dengan adanya penelitian ini, kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.