

## ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang bagaimana analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Logistic One Solution dan apakah terdapat Kepuasan Konsumen terhadap pelayanan jasa pengiriman barang yang selanjutnya akan berdampak pada penggunaan jasa pengiriman jangka waktu yang tidak ditentukan dan enggan berpindah ke jasa pengiriman lain, jenis data yang dipakai adalah data primer yaitu dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 76 pelanggan yang menggunakan atau pernah menggunakan jasa pengiriman PT. Logistic One Solution di jalan Palem Lestari A 11 No. 27 Cengkareng Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling, sedangkan untuk mengetahui besarnya sampel maka digunakan rumus Slovin.

Hasil dari penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa pengiriman ini sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Logistic One Solution,

Saran dari penelitian ini yaitu bagi perusahaan harus tetap mempertahankan konsumen yang loyal dengan cara melakukan inovasi atau pembaharuan agar konsumen tetap menggunakan jasa pengirimannya dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang saat ini sudah ada sedangkan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian serupa disarankan agar dapat mengambil populasi yang lebih besar agar mendapatkan sampel yang lebih banyak serta mendapatkan hasil yang signifikan.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen dan Pelayanan Jasa

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA