



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations

Agus Salim

44218110036

Pengaruh Penggunaan Aplikasi MyJNE Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pada Pelanggan JNE di Jakarta Barat Periode Juli – September 2021

Jumlah halaman : 133 halaman

ABSTRAK

Media online saat ini semakin banyak digunakan, salah satu perusahaan ekspedisi di Indonesia yang menggunakan media online yaitu PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. Media online berbentuk aplikasi digunakan sebagai salah satu sarana pemenuhan kebutuhan informasi bagi pelanggan pengiriman paket di JNE.

Tipe penelitian ini penelitian evaluatif melalui pendekatan metode kuantitatif dan dengan pengumpulan data menggunakan metode survey berupa penyebaran kuisioner kepada pelanggan JNE yang memiliki member JLC (JNE Loyalty Card) di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Analisis penelitian ini menggunakan korelasi product moment dan regresi linear sederhana.

Berdasarkan hasil uji determinasi, peneliti mendapatkan hasil nilai R Square 0,462 atau 46,2%. Angka tersebut menunjukkan besar pengaruh variabel X1 terhadap Variabel Y secara gabungan, sedangkan sisanya 53,8% dipengaruhi oleh faktor variabel lain di luar penelitian ini atau nilai error. Hasil uji hipotesis Fhitung lebih besar daripada nilai Ftabel ($202,791 > 2,25$), dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H0 ditolak H1 diterima yang artinya variabel X jika diuji secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel Y. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi MyJNE (X) berpengaruh terhadap pemenuhan informasi pada pelanggan (Y).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan pada penggunaan aplikasi MyJNE terhadap pemenuhan informasi pada pelanggan, dengan adanya fitur cek resi pengiriman dan ongkos kirim sangat membantu pemenuhan informasi terhadap pelanggan JNE. Percepatan informasi sangat penting untuk menciptakan kepuasan atau harapan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Aplikasi MyJNE, Pelanggan JNE, Kepuasan Pelanggan



University Of Mercu Buana
Faculty Of Communication Science
Public Relations

Agus Salim (44218110036)
Pengaruh Penggunaan Aplikasi MyJne Terhadap Pemenuhan Kebutuhan
Informasi Pada Pelanggan Jne Di Jakarta Barat Periode Juli – September 2021
Jumlah Halaman : 133 halaman

ABSTRACT

Online media is currently increasingly used, one of the expedition company in Indonesia that uses online media is PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. Online media in the form of mobile application is used as a means of meeting information needs for expedition customers at JNE.

This type of research is evaluative research through a quantitative method approach and by collecting data using a survey method in the form of distributing questionnaires to JNE customers who have JLC (JNE Loyalty Card) members at PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). The analysis of this study used product moment correlation and simple linear regression.

Based on the results of the determination test, researchers obtained the results of the R Square value of 0.462 or 46.2%. The figure shows the magnitude of the influence of variable X1 on Variable Y combined, while the remaining 53.8% is influenced by other variable factors outside this study or error values. The results of the F hypothesis test count are greater than the table F value ($202.791 > ,2.25$), with a significance value of $0.000 < 0.05$. Thus, H_0 is rejected H_1 is accepted which means that variable X if tested jointly or simultaneously affects variable Y. It can be concluded that the MyJNE application (X) affects the fulfillment of information on customers (Y).

The conclusion of this study is that there is a significantly positive influence on the use of the MyJNE application on the fulfillment of information on customers, with the feature of checking delivery receipts and shipping costs is very helpful for fulfilling information to JNE customers. Acceleration of information is very important to create a sense of satisfaction or expectation from customers towards the services provided.

Keyword : MyJNE mobile application, JNE customer, Customer's Satisfaction