

ABSTRACT

Studi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang dan Pesanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Sejalan dengan masalah dan hipotesis penelitian tersebut maka penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan desain survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 80 Konsumen Menggunakan Jasa PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proportional random sampling*. Analisis kuantitatif dalam penelitian ini akan digunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha*. Uji asumsi klasik meliputi uji heteroskedastisitas dan uji normalitas. Untuk uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda. Semua pengujian menggunakan program komputer *SPSS 18*. Hasilnya tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan hipotesis nihil (H_o) ditolak, pengaruhnya yang paling besar adalah variabel Kualitas pelayanan (X_1) = (2,419), Pengiriman Barang (X_2) = (2,925) dan diikuti Pemesanan (X_3)= (3,067) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). R^2 sebesar (,778) menunjukkan bahwa 77,8 % variabel prestasi belajar siswa dapat dijelaskan yaitu Kualitas Pelayanan, Pengiriman Barang, dan Pemesanan sedangkan sisanya 22,2% lainnya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengiriman Barang, Pemesanan Kepuasan konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the level of conformity between the Influence of Service Quality of Goods and Orders on Customer Satisfaction Using PT. Tiki Nugraha Ekakurir (JNE) Line. In line with the research problems and hypotheses, this study was conducted using a survey design, namely research that takes a sample from one population and uses a questionnaire as a means of collecting basic data. In this study using a sample of 80 consumers using the services of PT. Tiki Line Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya Branch. The sampling technique in this study used a proportional random sampling technique. The quantitative analysis in this study will be used validity and reliability tests with Cronbach's Alpha. The classic assumption test includes heteroscedasticity test and normality test. To test the hypothesis using multiple linear regression. All tests use the SPSS 18 computer program. The results show that the alternative hypothesis (H_a) can be accepted and the null hypothesis (H_0) is rejected, the biggest effect is the variable quality of service (X_1) = (2,419), delivery of goods (X_2) = (2,925) and followed by Order (X_3) = (3,067) to Customer Satisfaction (Y). R^2 of (, 778) indicates that 77.8% of student learning achievement variables can be explained, namely Service Quality, Delivery of Goods, and Orders while the remaining 22.2% are explained by other variables not included in this research model.

Keywords: Service Quality, Goods Delivery, Ordering Customer Satisfaction