

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JNT
CARGO DI UNGARAN TIMUR**



Disusun Oleh :

Girindra Wardhana P

20.D1.0106

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2024

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan sampel 60 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer yang dibagikan kepada konsumen JNT Cargo di Ungaran timur. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek *tangible*, *reliability* dan *assurance* lebih berpengaruh pada tingkat kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Abstract

This study evaluates the effect of service quality variables on customer satisfaction with a sample of 60 people. The data collection technique uses primary data distributed to JNT Cargo consumers in East Ungaran. The results of the analysis show that the variables of responsiveness and empathy have no significant effect on customer satisfaction. This finding indicates that tangible, reliability and assurance aspects have more influence on the level of customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction