

## ABSTRAK

### **Siti Hasanah, 1168020269 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada JNE *Express* Agen Cikuya)”**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan yang terjadi yaitu adanya penurunan jumlah pengunjung JNE *Express* Agen Cikuya pada 3 bulan terakhir, adanya keterlambatan waktu pengiriman barang yang tidak sesuai dengan harapan konsumen, kualitas pelayanan yang diberikan JNE *Express* Agen Cikuya masih kurang dan belum maksimal dan fasilitas yang diberikan oleh JNE *Express* Agen Cikuya masih kurang memadai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dimensi *Tangible* (Bukti langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tangkap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu, kualitas pelayanan sebagai variabel independen dengan menggunakan dimensi menurut Tjiptono yaitu : (1) *Tangible* (Bukti langsung), (2) *Reliability* (Keandalan), (3) *Responsiveness* (Daya Tangkap), (4) *Assurance* (Jaminan), (5) *Emphaty* (Empati). Dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen menggunakan dimensi menurut Kotler dan Keller menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul sesudah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu metode deskriptif dengan jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumen. Dengan teknik analisis data melalui pengujian instrumen dan pengujian hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa *Tangible* (Bukti langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tangkap), *Assurance* (Jaminan) secara simultan tidak berpengaruh signifikan tetapi *Emphaty* (Empati) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus pada JNE *Express* Agen Cikuya) 27,9% sisanya 72,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

***Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan***