

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
JASA PERSEROAN TERBATAS JALUR NUGRAHA EKAKURIR
(JNE)**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Godean pada Mei 2017, dengan tujuan Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Godean. Sampel adalah pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Godean pada Mei 2017 yaitu sebanyak 96 orang diambil menggunakan teknik *purposive sampling* terhadap pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Godean. Variabel penelitian adalah kepuasan konsumen dengan indikator harapan dan kinerja (hasil yang dirasakan) pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Godean pada atribut-atribut dimensi Keandalan (Reliability), Responsif (Responsiveness), Keyakinan (Assurance), Empati (Empathy), dan Berwujud (Tangibles). Data dikumpulkan menggunakan analisis validitas dan reabilitas, tabulasi distribusi frekuensi dan persentase untuk karakteristik konsumen, metode persentase dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk tingkat kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan nilai kepuasan atau Tki >100 % hal tersebut menunjukkan bahwa PT JNE telah memenuhi kepuasan pelanggan dengan nilai

rata-rata seluruh atribut kinerja adalah 3,7 atau dengan kategori baik sedangkan nilai rata-rata atribut harapan didapatkan nilai 2,9 yang berarti cukup puas. Hasil diagram kartesius pada kuadran A terdapat 4 atribut 1 dan 4 dari dimensi *reability*, sedangkan atribut 10 12 dari dimensi *assurance*. Pada kuadran B terdapat 10 Atribut 2 dari dimensi *reability*, atribut 11, 13, 15 dari dimensi *assurance*, atribut 16 dan 18 dari dimensi *empathy*, sedangkan 20, 22, 24, 25 dari dimensi *tangibles*. Pada kuadran C terdapat 7 atribut diantaranya atribut 3, 4, 6 dari dimensi *reability*, atribut 7, 8, 9 dari dimensi *responsiveness*, sedangkan atribut 23 dari dimensi *tangibles*. Pada kuadran D terdapat 4 atribut diantaranya atribut 5 dari dimensi *reability*, atribut 17 dari dimensi *empathy*, atribut 19, 21 dari dimensi *tangibles*.

Kata Kunci : Pelanggan, Kepuasan dan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON SERVICE
LIMITED LIMITED SERVICES JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)

ABSTRACT

This research was conducted at PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Godean branch in May 2017. The purpose of this study To find out the high satisfaction of customers to services at PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Godean Branch

The sample in this study is the customer who used the delivery service of the PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) of Godean branch in May 2017 is 96 people. Sampling method using purposive sampling to. Variable research is consumer satisfaction with indicator of expectation and performance (result perceived) at PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) of the Godean Branch on the attributes of the dimensions of Reliability (Reability), Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles. Methods of data collection using analysis of validity and reliability, tabulation of frequency distribution and percentage for consumer characteristics, percentage method and *Importane-Performance Analysis* (IPA) for the level of customer satisfaction.

The results showed the value of satisfaction or $T_{ki} > 100\%$ it shows that PT JNE has met customer satisfaction with the average value of all attributes of

performance is 3.7 or with good category while the average value of attribute expectations obtained value 2.9 which means quite satisfied. Cartesius diagram results in quadrant A there are 4 attributes 1 and 4 of reability dimension, while attribute 10 12 from assurance dimension. In quadrant B there are 10 Attributes 2 of the reability dimensions, attributes 11, 13, 15 from the assurance dimension, attributes 16 and 18 of the empathy dimension, while 20, 22, 24, 25 of the tangibles dimension. In quadrant C there are 7 attributes including attribute 3 , 4, 6 of the reability dimension, attribute 7, 8, 9 of responsiveness dimension, while attribute 23 of tangibles dimension. In quadrant D there are 4 attributes including attribute 5 of reability dimension, attribute 17 of empathy dimension, attribute 19,21 from dimension tangibles.

Keyword: Customer, Satisfaction and PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).